

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Tema:

**POLÍTICAS DE PROTECCIÓN EN CASO DE VIOLENCIA DOMÉSTICA,
POR ENTIDADES PÚBLICAS DE SERVICIOS BÁSICOS**

Proyecto de investigación previo a la obtención de título de Abogada

Línea de investigación:

**INEQUIDADES, EXCLUSIONES, DESIGUALDADES Y DERECHOS
HUMANOS.**

Autora:

Evelyn Jazmín Quinapanta Chacha

Director:

Mg. Edgar Santiago Morales Morales

Ambato - Ecuador

Julio 2026

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **EVELYN JAZMÍN QUINAPANTA CHACHA** con CC. **1805480298**, autora del trabajo de graduación titulado: **“POLÍTICAS DE PROTECCIÓN EN CASO DE VIOLENCIA DOMÉSTICA, POR ENTIDADES PÚBLICAS DE SERVICIOS BÁSICOS”**, previo a la obtención del título profesional de **ABOGADA**, en la escuela de **CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, Julio 2026



EVELYN JAZMÍN QUINAPANTA CHACHA

CC. 1805480298

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

**Políticas de protección en caso de violencia doméstica, por entidades
públicas de servicios básicos.**

Líneas de Investigación:

Inequidades, exclusiones, desigualdades y derechos humanos.

Autora:

Evelyn Jazmín Quinapanta Chacha

Edgar Santiago Morales Morales, Ab. Mg
C.C. 1803294972

CALIFICADOR

Luis Fernando Suárez Proaño, Dr. Mg
CALIFICADOR

Eduardo Antonio Paredes Paredes, Ab. Mg
CALIFICADOR

Verónica Leonor Peñaloza López, Ing. PhD.

DIRECTOR DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr. Mg
PROSECRETARIO PUCE AMBATO

 **PUCE** | AMBATO
PROSECRETARÍA

Ambato-Ecuador

Julio 2026

DEDICATORIA

A mi madre, por ser mi refugio en los momentos más difíciles y por brindarme un amor que nunca conoce límites, por cada sacrificio, por cada palabra de aliento, y por acompañarme en las noches de desvelo, incluso cuando las circunstancias parecían superar mis fuerzas. Nunca olvidaré cómo estuviste a mi lado en una etapa en la que el dolor nubló mis días, preocupándote por mí, cuidándome y recordándome que era más fuerte de lo que creía. Por Tu amor, paciencia y confianza me ayudaron a levantarme y continuar cuando sentía que no podía más. Este logro es el reflejo de tu esfuerzo, de tus enseñanzas y del inmenso amor con el que has guiado mi vida. Te amo. Este título lleva mi nombre, pero tiene grabado también el tuyo. Le agradezco a la vida por darme a una madre como tú, te la decido a ti reina de mi corazón.

A mi padre, por ser ejemplo de esfuerzo, trabajo y perseverancia. Gracias por cada enseñanza, por confiar en mí y por impulsarme a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Nunca olvidaré cuando, en una etapa de profundo dolor, me recordaste que todo pasa, que las heridas sanan con el tiempo y que jamás debía abandonar mis estudios ni mis sueños. Tus palabras, tu apoyo incondicional y el amor que me brindaste cuando más lo necesitaba me dieron la fuerza para continuar. Por tu confianza depositada en mí, Hoy quiero que sepas que este logro también es tuyo.

Se la dedico a mis tres hermanas, Estefy, Anahí, Lizz por acompañarme incondicionalmente en cada etapa de mi vida, desde nuestras risas hasta nuestros peores días, en uno de los momentos más difíciles que me toco afrontar, gracias por permanecer a mi lado cuando, por primera vez, me vieron derrotada y vulnerable, en una etapa en la que incluso yo dudaba de mi propia fortaleza. Ustedes estuvieron presentes para escucharme, sostenerme y recordarme que podía seguir adelante. Saber que me consideran una inspiración me motiva profundamente, porque son ustedes quienes, con su amor, apoyo y confianza, me dieron la fuerza necesaria para levantarme y continuar. Este logro también les pertenece.

Con Mucho Amor Jazz.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por prestarme salud, fuerza, sabiduría, por ser mi apoyo, hacer su voluntad y no la mía, por nunca haberme dejado sola, por demostrarme que existe tiempo para todo, también al cielo porque allí se encuentra la persona que se fue, cuando estaba a mitad de mi carrera, quien me dijo, que volvería y nunca volvió, pero gracias guiarme por el camino correcto, quien me visito en las noches cuando estaba a nada de rendirme quien ha sido mi apoyo y mi fortaleza, para continuar y salir adelante.

A mi Eduardo, con quien he compartido alegrías, desafíos, desacuerdos, peleas y aprendizajes que nos permitieron crecer juntos. Sin embargo, lo que más valoro es que permaneciste a mi lado en los momentos en los que me sentí más vulnerable, cuando las dificultades parecían superar mis fuerzas y el camino se tornaba incierto. Nunca olvidaré que, aun en medio de las adversidades, elegiste quedarte, acompañarme y recordarme que no estaba sola. Por tu paciencia, comprensión, y apoyo gracias por formar parte de esta historia, por cada momento compartido y por acompañarme en el cumplimiento de uno de los sueños más importantes de mi vida.

A mis niñas hermosas, Are, Anita, Pao, por esa bonita amistad, esa esta etapa de mi vida, gracias por cada conversación, cada consejo, cada palabra de aliento y por acompañarme en mis alegrías, por sostenerme en mis días más difíciles y por demostrarme que la verdadera amistad si existe, por recordarme el valor de persona que soy, cuando las dudas parecían más fuertes que mis sueños, seguimos siempre siendo aquellas niñas, que nunca a peguen su brido y recordaros que el siempre el amor propio es lo primero.

A mi director de tesis, Santiago Morales, porque cuando una puerta se cerró y sentí que gran parte de mi esfuerzo había quedado atrás, usted me ayudó a encontrar un nuevo camino. Gracias por su tiempo, su paciencia, por creer en este proyecto desde sus inicios. Su orientación y apoyo fueron fundamentales para transformar la incertidumbre en motivación. Este trabajo es también el resultado de su compromiso con la formación académica y humana de sus

estudiantes. Mi más profunda gratitud por haber sido una guía constante en una de las etapas más desafiantes de mi vida universitaria.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar las políticas de protección aplicadas por entidades públicas de servicios básicos frente a situaciones de violencia doméstica, con la finalidad de determinar la eficacia de los mecanismos institucionales destinados a prevenir vulneraciones de derechos y fortalecer la protección de las víctimas. El estudio parte de la ausencia o insuficiencia de protocolos que permitan identificar cuándo determinadas solicitudes administrativas pueden ser utilizadas como mecanismos de afectación contra mujeres en situación de violencia.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un paradigma crítico-propositivo, orientados a comprender la problemática, identificar falencias en la actuación institucional y formular propuestas de mejora para la protección de derechos. Para ello, se emplearon los métodos exploratorio, bibliográfico y jurisprudencial, mediante el análisis de doctrina, normativa, instrumentos internacionales y sentencias constitucionales relacionadas con la protección de derechos y la debida diligencia institucional. La información fue complementada con entrevistas dirigidas a funcionarios de entidades públicas de servicios básicos, jueces especializados en violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar y abogados en libre ejercicio profesional.

Los resultados evidenciaron la necesidad de incorporar mecanismos de verificación institucional, criterios de enfoque de género y protocolos de actuación que permitan prevenir afectaciones a los derechos de las víctimas durante la gestión de servicios básicos. En consecuencia, se proponen lineamientos orientados al fortalecimiento de la respuesta institucional y la protección integral de las personas en situación de vulnerabilidad.

Palabras Claves: violencia doméstica, servicios básicos, políticas de protección, entidades públicas, protección integral.

ABSTRACT

This research aims to analyze the protection policies applied by public entities providing basic services in situations of domestic violence, in order to determine the effectiveness of institutional mechanisms designed to prevent rights violations and strengthen victim protection. The study stems from the absence or inadequacy of protocols that make it possible to identify when certain administrative requests may be used as mechanisms of harm against women experiencing violence.

The research was conducted under a qualitative approach and a critical-propositive paradigm, oriented toward understanding the problem, identifying shortcomings in institutional action, and formulating improvement proposals for the protection of rights. To this end, exploratory, bibliographic, and jurisprudential methods were employed, through the analysis of doctrine, legislation, international instruments, and constitutional rulings related to the protection of rights and institutional due diligence. The information was supplemented with interviews conducted with officials from public entities providing basic services, judges specialized in violence against women or family members, and attorneys in private practice.

The results revealed the need to incorporate institutional verification mechanisms, gender-perspective criteria, and action protocols to prevent harm to the rights of victims during the management of basic services. Consequently, guidelines are proposed aimed at strengthening the institutional response and the comprehensive protection of persons in situations of vulnerability.

Keywords: *Domestic violence, basic services, protection policies, public entities, comprehensive protection.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	ii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	3
1.1. Evolución de las políticas de protección de víctimas de violencia doméstica	3
1.2. Estructura y naturaleza de las entidades públicas de servicios básicos	12
1.3. Análisis de las políticas de protección en Empresas Públicas de servicios básicos.....	19
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	25
2.1. Metodología de la Investigación.....	25
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	29
2.3. Población y muestra.....	32
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	38
3.1. Presentación de Resultados.....	38
3.2. Análisis general de resultados.....	52
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIÓN	70
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Desarrollo de Objetivos ONU	8
Tabla 2. Identificación de Protocolos.....	23
Tabla 3. Metodología Descriptiva.....	26
Tabla 4. Investigación Cualitativa	27
Tabla 5. Bibliografía Exploratoria	31
Tabla 6. Análisis Jurisprudencial.....	32
Tabla 7. Abogados expertos en la materia.....	35
Tabla 8. Jueces Especializados	36
Tabla 9. Entidades Públicas	37
Tabla 10. Análisis de sentencia No. 1141-19-JP/25	39
Tabla 11. Tabulación de entrevista a expertos.....	41
Tabla 12. Tabulación de Entrevista a Jueces	44
Tabla 13. Tabulación de Entrevistas a Entidades Públicas	48

INTRODUCCIÓN

La violencia doméstica constituye una de las problemáticas sociales y jurídicas de mayor impacto en la actualidad, debido a las múltiples afectaciones que genera sobre los derechos fundamentales de las víctimas, especialmente de las mujeres. Aunque el ordenamiento jurídico ecuatoriano ha desarrollado mecanismos orientados a la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y miembros del núcleo familiar, persisten escenarios en los que las afectaciones trascienden el ámbito estrictamente penal y se manifiestan mediante actuaciones indirectas que pueden agravar las condiciones de vulnerabilidad de las víctimas. En este contexto, la utilización de procedimientos administrativos relacionados con los servicios básicos puede convertirse en un mecanismo de presión, control o afectación cuando es empleada por presuntos agresores para generar consecuencias que incidan en las condiciones de vida de las personas afectadas.

Las entidades públicas prestadoras de servicios básicos desempeñan un papel fundamental dentro del Estado constitucional de derechos y justicia, debido a que su actuación se encuentra directamente vinculada con la garantía de derechos esenciales como la vida digna, la integridad personal, la igualdad y la protección de grupos de atención prioritaria. Sin embargo, la ausencia de políticas específicas de protección, protocolos de atención diferenciada y mecanismos de verificación institucional frente a posibles situaciones de violencia doméstica evidencia la existencia de vacíos que pueden limitar la capacidad de respuesta de estas instituciones y generar riesgos de vulneración de derechos.

La presente investigación tiene como objetivo analizar las políticas de protección en caso de violencia doméstica por parte de las entidades públicas de servicios básicos, a fin de determinar la existencia de mecanismos institucionales orientados a prevenir afectaciones contra las víctimas durante la gestión administrativa de los servicios. Para ello, se desarrolló una investigación bajo un enfoque cualitativo y un paradigma crítico-propositivo, mediante la aplicación de métodos descriptivos, exploratorios, bibliográficos y jurisprudenciales. Asimismo,

se empleó la entrevista como técnica de recolección de información, dirigida a funcionarios de entidades públicas de servicios básicos, jueces especializados en violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar y abogados en libre ejercicio profesional.

El desarrollo de la investigación permitió identificar que la mayoría de las entidades públicas de servicios básicos carecen de políticas y protocolos específicos para la atención de personas usuarias que se encuentren en contextos de violencia doméstica, así como de criterios uniformes que permitan reconocer posibles situaciones de vulnerabilidad dentro de sus procedimientos administrativos. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer la actuación institucional mediante mecanismos preventivos que permitan garantizar una protección más efectiva de los derechos de las víctimas.

Finalmente, como resultado del análisis realizado, se propone un protocolo de atención dirigido a las entidades públicas prestadoras de servicios básicos, orientado a incorporar procedimientos de verificación, criterios de alerta y medidas administrativas preventivas que contribuyan a evitar que los trámites relacionados con servicios básicos sean utilizados como mecanismos indirectos de afectación contra personas en situación de violencia doméstica. De esta manera, la investigación busca aportar al fortalecimiento de las políticas de protección y a la consolidación de una actuación institucional más garantista, acorde con los principios constitucionales, los estándares de derechos humanos y las obligaciones estatales de protección integral.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1 Evolución de las políticas de protección de víctimas de violencia doméstica

Terminología

En el marco de la presente investigación, la violencia doméstica se aborda desde una perspectiva penal, entendiéndola como una conducta típica, antijurídica y culpable, que lesiona bienes jurídicos protegidos, tales como, integridad física, psicológica, sexual, del núcleo familiar. En el ordenamiento jurídico ecuatoriano, estas manifestaciones de violencia han dejado de considerarse un asunto estrictamente privado, para configurarse como delitos y contravenciones expresamente tipificados en el Código Orgánico Integral Penal, lo que impone al Estado y a sus instituciones el deber de investigar, juzgar y sancionar a los agresores, así como de adoptar medidas de protección oportunas y eficaces a favor de las víctimas.

Desde esta perspectiva, la violencia doméstica se concibe como una forma de vulneración de derechos que, al mismo tiempo, tiene relevancia penal por materializarse en conductas activas u omisivas que encajan en los tipos descritos por el Código Orgánico Integral Penal. Resulta necesario precisar el concepto de violencia doméstica y sus elementos jurídicos, a fin de comprender cómo esta realidad incide, en la actuación de las entidades públicas de servicios básicos y en las políticas de protección, que deben implementar en coordinación con el sistema penal. Según Rojas (2008) la violencia doméstica se define como:

Acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho o por una relación de guarda, tutela o curatela y que produzca como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial. El vínculo por afinidad subsistirá aun cuando haya finalizado la relación que lo originó (p. 56).

La violencia de género responde a una estructura de desigualdad en el género, mientras que la violencia doméstica se refiere específicamente al ámbito en el que ocurre la agresión, es decir, el entorno familiar o de convivencia. Desde la óptica penal, ambas categorías adquieren relevancia en la medida en que describen contextos, en los que se cometen conductas típicas sancionadas por el Código Orgánico Integral Penal, lo que permite individualizar al sujeto activo, a la víctima y al bien jurídico protegido. Jaramillo et al. (2020), define la violencia de género como una representación mental que constituye una construcción cognitiva sobre conductas basadas en relaciones desiguales de poder. Idea abstracta que fundamenta argumentos para delimitar sus manifestaciones y el desarrollo de una teoría jurídica.

Es importante diferenciar la violencia doméstica de la violencia de género, si bien ambas pueden coincidir, no son conceptos idénticos. No obstante, en muchos casos la violencia doméstica constituye una manifestación de violencia de género, especialmente cuando afecta a mujeres en situaciones de subordinación. En este sentido la violencia doméstica constituye una problemática compleja que requiere un abordaje integral desde el ámbito jurídico, administrativo y penal, en el cual la investigación, juzgamiento y sanción de los agresores se articulen con medidas de protección eficaces a favor de las víctimas.

Finalmente, la protección se configura como un eje fundamental dentro del estado constitucional de derechos. La protección constituye un elemento esencial dentro del Estado constitucional de derechos, en tanto implica la garantía efectiva de los derechos fundamentales en el plano penal, se fundamenta en la obligación del Estado de prevenir la comisión de delitos, perseguir a sus responsables y asegurar que las víctimas accedan a la justicia. En este sentido Ferrajoli (2016), sostiene que los derechos requieren mecanismos afectivos que aseguren su cumplimiento en materia de violencia doméstica. Dichos mecanismos incluyen tanto la tipificación penal de las conductas como la adopción de medidas de protección y de reparación integral dentro del proceso penal.

Los mecanismos efectivos de protección comprenden el conjunto de herramientas jurídicas, administrativas e institucionales que permiten garantizar el ejercicio real de los derechos fundamentales, entre ellas las medidas cautelares y de protección dictadas por los jueces competentes en casos de violencia doméstica. Así como protocolos de atención por parte de las entidades públicas, orientados a prevenir, atender y reparar situaciones de vulneración de derechos. En el ámbito de los servicios básicos, dichos mecanismos adquieren especial relevancia, su adecuada aplicación puede evitar la profundización de situaciones de vulnerabilidad y favorecerá la eficacia en medidas penales, por ejemplo, cuando se busca asegurar la permanencia de la víctima en un entorno seguro.

Bajo este enfoque, las entidades públicas que prestan servicios básicos no pueden limitarse a una gestión administrativa tradicional, sino que deben incorporar criterios de protección reforzada cuando se trate de personas en situación de vulnerabilidad, como las víctimas de violencia doméstica. Esto implica que sus decisiones sobre la continuidad suspensión o modificación de servicios deben ser compatibles con las órdenes y medidas de protección emitidas por los jueces penales, evitando generar riesgos adicionales o revictimización. Por tanto, la ausencia de protocolos o mecanismos adecuados de atención puede traducirse en una forma de incumplimiento de la obligación estatal de protección, sino también en una deficiente colaboración con el sistema penal encargado de sancionar la violencia doméstica.

Antecedentes

Se debe indicar que la violencia doméstica no siempre fue reconocida, como un fenómeno que exigiera la intervención del Estado. Durante amplios periodos históricos, las agresiones ocurridas en el ámbito familiar fueron consideradas como asuntos de carácter privado, lo que limitó, significativamente, la posibilidad de que las víctimas accedieran a mecanismos de protección institucional. Esta concepción contribuyó a la normalización de la violencia, ausencia de respuestas jurídicas y administrativas, dejando a las personas afectadas en una situación de desprotección estructural. El cambio de este enfoque comenzó a consolidarse

cuando la violencia doméstica se hizo visible como una problemática social vinculada a la desigualdad, la discriminación y la vulneración de derechos humanos.

La Organización de las Naciones Unidas (1994), en el marco de la Conferencia Mundial del Año Internacional de la Mujer, estableció que se realice la primera conferencia mundial, sobre la condición de la mujer, lo cual se le denominó “Año Internacional de la mujer”. El pronunciamiento de la Conferencia impulsó a los gobiernos a estructurar marcos nacionales orientados a la definición de estrategias, objetivos y prioridades institucionales. Se desarrolló la mencionada conferencia para identificar tres objetivos principales en relación a: la igualdad, la paz y el desarrollo para el Decenio, objetivos amplios relacionados que refuerzan y contribuyen a actos y derechos de las mujeres.

En ese año las mujeres desempeñaron un rol importante, en la que se permitió que la voz de las mujeres sean escuchadas en el proceso de formulación de políticas de organización, debido a que al implementar la presente informe de la conferencia mundial del año internacional de la mujer, surge un nuevo estilo de vida, y la urgencia de mejorar la condición de la mujer, así mismo de encontrar métodos y estrategias más eficaces que les permita disponer igual de oportunidades que los hombres de participar activamente en el desarrollo y contribución de la paz mundial, como también se consideró necesario el de promover una acción nacional, regional e internacional para la consecución de la igualdad, el desarrollo y la paz, en la cual es la aplicación del Plan de acción mundial.

El Plan de acción mundial proporcionó directrices para las medidas que se adoptan a nivel nacional como un esfuerzo sostenido a largo plazo para lograr objetivos del año Internacional de la mujer; y deben considerarse también otros instrumentos internacionales existentes o resoluciones de órganos nacionales que ocupan la condición de ser mujer en calidad de vida en la adopción de medidas prioritarias durante el decenio. La dotación de medidas nacionales era primordialmente dirigida a los gobiernos y a las instituciones tanto públicas como privadas dado que existen amplias diferencias en la situación de mujeres en las

distintas sociedades, culturas y religiones que reflejan las necesidades y problemas.

Se promovieron los cambios en las estructuras sociales y económicas que permitieron la plena igualdad de la mujer y su libre acceso a todas las modalidades de desarrollo sin discriminación alguna. Claro los niveles de gobierno toman las medidas apropiadas para llevar la práctica de estos objetivos. Así cada país tendrá su propia estrategia nacional para identificar los objetivos primordiales dentro del presente plan.

Sin embargo, el compromiso de los mismos es ideal con respecto a la igualdad e integración y el compromiso, puesto que la mujer no puede ser plenamente considerada dentro de un contexto más amplio que del compromiso de transformar las relaciones fundamentales sean dentro de la sociedad para garantizar un sistema que excluya una posibilidad de explotación. Incluyendo las políticas nacionales de alimentación - nutrición, los gobiernos deben dar prioridad a los grupos más vulnerables para mejorar condiciones de salud de las familias y aliviar el trabajo forzoso que recae tanto en mujeres como en niñas.

En el año de 1985 se dio el informe de la conferencia mundial para el examen y la evaluación de los logros del decenio de las Naciones Unidas para la mujer, igualdad, desarrollo y paz, emitido en el año 1975 en el informe del Plan de acción mundial se evidencia desigualdades en relación a los tres objetivos planteados. Con el fin de sintetizar los principales aportes de este proceso y su impacto en la protección de las mujeres frente a la violencia, en la siguiente tabla se presentan los objetivos, resultados y secciones más relevantes identificados en dicho informe.

Tabla 1. Desarrollo de Objetivos ONU

OBJETIVOS	Resumen	Resultado	Sección
Primer Objetivo Desarrollo –	Se materializa principalmente en el fortalecimiento de las capacidades institucionales del estado y en la incorporación de la perspectiva social y de desarrollo de planes nacionales de desarrollo en el presente informe durante el decenio varios gobiernos formularon y ejecutaron políticas públicas orientadas para mejorar el acceso a servicios básicos educación y programa de protección social dirigidas a personas con vulnerabilidad.	Como resultado generó una integración de un enfoque de desarrollo humano en las agendas estatales superando una visión económica en el progreso este avance se observa que el informe dedicado a la evaluación de políticas públicas y programas nacionales se señalan que el desarrollo fue concebido como un progreso vinculado a la dignidad humana reducción de desigualdades.	• Evaluación de estrategias nacionales • Impacto de políticas sociales • Balance de programas de desarrollo implementados durante el Decenio.
Segundo objetivo – Paz	Se mantiene una relación con la paz que establece uno de los principales resultados del diseño que fue reconocido de la violencia especialmente en la violencia doméstica y de género como una amenaza directa a la convivencia familiar pacífica y de un desarrollo sostenible en el cual permite que los estados adopten Marcos normativos y políticas orientado a la prevención de violencia y protección a las víctimas y fortalecimientos al acceso de justicia.	Cómo resultado se obtuvo que el diseño impulsó a la creación de mecanismos institucionales destinados a promover una resolución pacífica de conflictos la seguridad ciudadana y la protección frente a formas de violencia estructural, la paz fue entendida no solo como ausencia de conflicto armado sino como la existencia de condiciones sociales de vida jurídicas e institucionales que garantizan una seguridad integridad dignidad en las personas.	• Prevención de la violencia • Fortalecimiento del Estado de derecho • Acceso a la justicia y protección de víctimas
Tercer objetivo Igualdad –	Constituye un rol fundamental uno de los objetivos más desarrollados de acuerdo al informe emitido. Se analiza la incorporación de un enfoque de igualdad y de no discriminación de las políticas públicas, dando lugar al reconocimiento a los derechos de las mujeres y otros grupos de atención prioritaria. Hace mención que el reconocimiento jurídico de la desigualdad sustantiva de la adopción de medidas de acción afirmativa y la generación de instrumentos normativos destinados a corregir desigualdades estructurales así mismo destaca la importancia de la igualdad como un principio rector para garantizar el acceso afectivo a derechos incluidos aquellos relacionados con la protección frente a la violencia y prohibición de servicios públicos básicos.	Como resultado del decenio los estados se incorporaron progresivamente un enfoque de formulación de políticas públicas que se reconoce la necesidad para adoptar medidas de acceso efectivo tutela judicial el debido proceso este avance permite visibilizar situaciones de desigualdad que sean normalizado y se ha sentado bases para la adopción de acciones afirmativas y mecanismos de protección reforzados.	• Igualdad y no discriminación • Incorporación del enfoque de género • Reformas normativas e institucionales

Fuente: ONU (1975)

Como se observa en la tabla, el objetivo de desarrollo impulsó el fortalecimiento de las capacidades institucionales del Estado y la incorporación de la perspectiva social en las políticas públicas, especialmente mediante programas de acceso a servicios básicos y protección social dirigidos a grupos en situación de vulnerabilidad. El objetivo de paz, por su parte, reconoció a la violencia incluida la violencia doméstica y de género como una amenaza directa a la convivencia familiar y al desarrollo sostenible, promoviendo la creación de mecanismos institucionales para la prevención de la violencia, la protección de las víctimas y el acceso a la justicia.

Finalmente, el objetivo de igualdad llevó a la adopción de medidas de acción afirmativa y de instrumentos normativos orientados a corregir desigualdades estructurales y a incorporar el enfoque de género en la formulación de políticas públicas. Estos avances sentaron las bases para que, en etapas posteriores, la violencia doméstica fuera asumida no solo como un problema social y de derechos humanos, sino también como una conducta punible, dando lugar a la tipificación de delitos y contravenciones específicas y al diseño de mecanismos penales de protección reforzada a favor de las víctimas.

Reconocimiento internacional de las políticas de protección

En el presente subapartado se abordará un estudio del reconocimiento internacional de políticas de protección frente a la violencia doméstica, entendiendo que los estándares convencionales, que han redefinido el tratamiento jurídico de estas conductas y han fortalecido la legitimidad, e incluso la intervención de la obligación penal. La evolución del derecho internacional de los derechos humanos, tanto en el plano universal como en el sistema interamericano, ha transformado la violencia ejercida en el ámbito intrafamiliar de un fenómeno tradicionalmente considerado “privado” en una violación de obligaciones estatales de prevenir, investigar, sancionar y reparar. En este marco, instrumentos como la CEDAW y la Convención de Belém do Pará, así como la jurisprudencia de la Corte y la Comisión Interamericana, han delineado un modelo de política integral en el que las medidas penales se articulan con acciones de prevención, atención, protección y garantías de no repetición,

imponiendo al Estado una debida diligencia reforzada frente a la violencia doméstica.

En el plano universal la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, se constituye un primer gran referente en la configuración de políticas de protección, de acuerdo al Comité, CEDAW (1979) menciona en su art. 1 que la discriminación contra la mujer comprende

“Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.

A partir de esta base, el Comité CEDAW ha aclarado que la violencia por razón de género es una forma de discriminación y que los Estados partes están obligados a velar por que todas las formas de violencia por razón de género contra la mujer, se tipifiquen como delito e introducir sanciones legales proporcionales, así como una protección jurídica efectiva que comprenda sanciones a los autores y reparaciones a las víctimas y supervivientes. Esta doctrina ha incidido directamente en las reformas penales emprendidas por numerosos Estados, que han incorporado delitos específicos de violencia doméstica y han diseñado procedimientos especializados, de manera que la política criminal se alinee con los compromisos internacionales en materia de igualdad y no discriminación.

En desarrollo más profundo de estas obligaciones se ha producido en el sistema interamericano de derechos humanos, especialmente a partir de la Convención interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención de Belém do Pará, OEA (1994) establece:

Art. 7, “Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin

dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia”, lo que se concreta en el deber de :f. “establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos”, así como en la obligación deg. establecer mecanismos judiciales y administrativos que aseguren “resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces” para las víctimas.

De este modo, la Convención de Belém do Pará no solo legitima la utilización del derecho penal frente a la violencia doméstica, sino que lo erige en un componente esencial de las políticas públicas de protección, al exigir la sanción de los agresores y la adopción de medidas de protección inmediatas y eficaces. Sobre la base de Belém do Pará, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha elaborado la doctrina de la debida diligencia reforzada, que implica un estándar elevado de actuación para los Estados frente a hechos de violencia contra las mujeres.

Sobre la base de Belém do Pará, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha elaborado la doctrina de la debida diligencia reforzada, que implica un estándar elevado de actuación para los Estados frente a hechos de violencia contra las mujeres. En diversos pronunciamientos, la Corte ha sostenido que la violencia contra la mujer constituye una forma de discriminación y que la ausencia de una respuesta diligente, expresada en la falta de investigación y sanción efectivas, vulnerando así el contenido del artículo 1.1 de la Convención Americana, en relación con la obligación de garantizar derechos como la vida, la integridad personal y el acceso a la justicia. En consecuencia, la omisión o la actuación defectuosa del sistema penal frente a la violencia doméstica deja de ser un simple problema de política interna para adquirir la dimensión de incumplimiento de obligaciones internacionales, con la consiguiente responsabilidad del Estado en el ámbito interamericano.

En definitiva, el reconocimiento internacional de las políticas de protección frente a la violencia doméstica ha supuesto una transformación radical en el tratamiento

jurídico de este fenómeno: de una cuestión invisibilizada y relegada al ámbito privado se ha pasado a un problema de derechos humanos que activa la responsabilidad internacional del Estado cuando éste no previene, no investiga o no sanciona adecuadamente los hechos de violencia. Los instrumentos universales y regionales, así como la jurisprudencia interamericana, han delineado un modelo de política criminal en el que el derecho penal desempeña una función central dentro de un enfoque integral de protección, y en el que la inacción, la tolerancia o la negligencia estatal frente a la violencia doméstica se consideran incompatibles con los compromisos asumidos a nivel internacional.

Este marco resulta determinante para analizar las obligaciones de las entidades públicas de servicios básicos en el contexto ecuatoriano, en la medida en que sus decisiones pueden coadyuvar o, por el contrario, obstaculizar la eficacia de las medidas penales y de protección dictadas a favor de las víctimas.

1.2 Estructura y naturaleza de las entidades públicas de servicios básicos

Las entidades públicas de servicios básicos son organismos del Estado creados por órganos superiores de la administración, para garantizar la prestación continua eficiente y universal de los servicios esenciales que satisfacen las necesidades de la prestación, principalmente, como el agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, telecomunicaciones. En Ecuador las entidades formas parte del sector público, están orientadas por principios como la universalidad, continuidad, calidad, eficiencia, y responsabilidad social, debido a que los servicios básicos están directamente vinculados con el los derechos fundamentales y el buen vivir

Es importarte mencionar que los servicios básicos en la actualidad, se reconoce como servicios básicos el agua potable, luz eléctrica, que son indispensables para las personas. Además, se ser un servicio que satisface una necesidad que se considera esencial para la vida es importante conocer cómo fue su evolución para convertirse en un servicio básico y ser considerado de gran importancia.

El agua potable, el agua proviene de la raíz griega *Hydor* que significa agua segura para el consumo humano y se origina como termino hidro, y potable que proviene del latín *potabilis* que significa que se puede beber, derivado de potare beber.

La luz eléctrica, de acuerdo al de acuerdo al diccionario de chile, proviene del latín *lux* que significa luminosidad y emparentado con el griego *leukos* que significa *Lucy*, luna.

Se debe tomar en cuenta por resolución de la Corte Constitucional No1, publicada en el registro oficial suplemento 629 de 30de enero del 2012, se interpreta que las empresas no solo prestan servicios sino ejercen potestades administrativas. Las empresas públicas, en su calidad de entes encargados de la prestación de servicios básicos, cumplen una función estratégica en la garantía efectiva de derechos fundamentales y en la materialización de políticas públicas orientadas al interés general.

De acuerdo en el art. 67 del COA establece “El ejercicio de las competencias asignadas a los órganos o entidades administrativos incluye, no solo lo expresamente definido en la ley, sino todo aquello que sea necesario para el cumplimiento de sus funciones”. Es decir, que las empresas deben hacer lo posible para que puedan llevar a cabo sus funciones sin vulnerar los derechos fundamentales, sobre todo de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

La naturaleza jurídica de las entidades públicas de servicios básicos en el Ecuador debe analizarse a partir del modelo de Estado constitucional de derecho y justicia, en el cual la prestación de servicios esenciales se configura como un mecanismo para la garantía efectiva de derechos fundamentales. En este contexto, dichas entidades no pueden ser entendidas, únicamente, como estructuras administrativas o empresariales, sino como instrumentos jurídicos del estado orientados al cumplimiento de fines públicos.

Las actuaciones de las entidades públicas de servicios básicos pueden generar vulneraciones constitucionales cuando no incorporar un enfoque de derechos

frente a situaciones de violencia doméstica. Sea la interrupción o limitación de servicios esenciales puede afectar el derecho a una vida digna, al impedir derechos de condiciones mínimas de subsistencia, así como el derecho a la integridad personal o inclusive agravar el estado al derecho a la igualdad y no discriminación cuando las decisiones administrativas no consideran la situación de vulnerabilidad que se encuentran frente a las víctimas.

De acuerdo (Calle, 2017), esta responsabilidad adquiere una relevancia particular en contextos de violencia doméstica, donde la interrupción, limitación o uso instrumental de los servicios esenciales puede profundizar la situación de vulnerabilidad de las víctimas. En tal sentido, la actuación de las empresas públicas no puede reducirse a una gestión meramente administrativa o económica, sino que debe incorporar criterios de protección reforzada, enfoque de derechos y sensibilidad frente a contextos de violencia, a fin de evitar que la prestación de servicios básicos se convierta en un factor que reproduzca o agrave dinámicas de dominación, dependencia o exclusión.

Las empresas en Ecuador tienen un estatuto jurídico especial dentro del sector público. Según la Constitución de la República del Ecuador atribuye al estado la obligación de garantizar la provisión continua y accesible de los servicios públicos esenciales, la CRE (2021), en su artículo 314 establece que “El estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones”, los cuales deben prestarse bajo principios de obligatoriedad, universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad.

Este mandato constitucional no solo define la naturaleza de los servicios básicos, sino que impone un deber reforzado de protección cuando su interrupción pueda afectar derechos fundamentales, particularmente en contextos de vulnerabilidad como aquellos derivados de la violencia doméstica. De igual forma en el artículo 3 y 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (2017), la define y establece como principios la actualización de las empresas públicas:

Art. 3... Son “Universalidad, accesibilidad, continuidad, regularidad, calidad y equidad en la prestación de los servicios públicos.

Art. 4... “personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión”.

Desde esta perspectiva, la articulación entre los artículos 314 de la CRE y las disposiciones de la LOEP permite sostener que las entidades públicas de servicios básicos no solo cumplen una función técnica o administrativa, sino también una función social y garantista. Esto implica que, frente a casos de violencia doméstica debidamente acreditados, las empresas públicas deben actuar de manera diligente, proporcional y diferenciada, adoptando medidas que aseguren la continuidad del servicio y la protección efectiva de los derechos de las víctimas, en cumplimiento del marco constitucional y legal vigente.

Responsabilidad de las entidades públicas de servicios básicos

Las entidades públicas poseen la responsabilidad de prestar servicios básicos, de igual manera al observar de manera conjunta con la Constitución del Ecuador se observa que, es la encargada de proteger los derechos que están contenidos en esta, a partir de este análisis se puede observar que su función no solo es prestar servicios, al formar parte del Estado están ligadas a respetar y garantizar cada uno de los derechos fundamentales. Estos servicios son: la energía eléctrica, agua potable, recolección de basura, conectividad, alcantarillado, y se relaciona con el derecho a una vida digna. Por lo tanto, el art.11, numeral 9 de la CRE, menciona que es deber del Estado, respetar y de igual manera hacer que se respeten los derechos que están contenidos en esta, por tal motivo no distingue cuáles serán las entidades que se harán responsables.

De igual manera, el art. 314 de la CRE (2008) nos menciona que el estado es el responsable de prestar servicios públicos y estos deben responder a una serie de principios que deben cumplirse de manera obligatoria. Esto conecta de manera directa con la prestación de cada uno de los servicios básicos enlazados con la práctica de los derechos fundamentales. En situaciones de violencia

doméstica, el restringir el acceso a estos servicios, la condición de la víctima empeora y delimita la probabilidad de acceder a protección y dependencia social y económica.

Debido a que su capacidad abarca a todas las instituciones que se encuentra dentro de la potestad pública y dentro de esto también se encuentran las prestadoras de servicios públicos, entonces una vez analizado de manera crítica, la Constitución, da como resultado que estas instituciones poseen una responsabilidad sobre el cumplimiento, de la misma forma si cae en la negligencia, omisión o actuación se interpreta en una vulneración a estos derechos, de manera especial cuando estas personas forma parte de grupo prioritaria o como tal se encuentran en situaciones de riesgo como las personas víctimas de violencia doméstica.

Algunos autores han mencionado que los derechos sociales que poseen las personas no pueden ser tomados en cuenta como derechos de segundo grado el autor (Santamaria, 2012), indica que “La Constitución ecuatoriana con absoluta claridad determina que todos los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía, para definitivamente dejar atrás la inútil discusión sobre la naturaleza de derechos”. Por tal motivo, es estado ecuatoriano reconoce que todos los derechos tienen el mismo valor y está profundamente conectados entre sí.

Por otro lado, el art. 35 de la CRE, señala que las personas que son víctimas de violencia doméstica forman parte de los grupos de atención prioritaria, debido a esto, ellos reciben de parte del Estado una atención especializada, esta regla provoca que las entidades que prestan servicios públicos posean esa responsabilidad de actuar frente a estos actos. Debido a esto en caso de que exista un trato diferente y aun así cuando ya es víctima genera desigualdad. De igual manera, Ríos (1997), señala que la desigualdad y la desprotección son producidas a partir de la indiferencia institucional, en virtud de esto los prestadores de servicios básicos deben implementar disposiciones efectivas que primero, respalde las condiciones mínimas de dignidad y de igual manera se impida la revictimización.

En este sentido, la doctrina internacional, de acuerdo a Aguiñaga (2025):

Estos instrumentos amplían la noción de discriminación para incluir no sólo actos intencionales, sino también omisiones estatales que generan o perpetúan contextos de violencia; además, establecen el principio de debida diligencia, que insta a los Estados parte a prevenir, investigar, sancionar y reparar toda forma de violencia contra las mujeres, ya sea cometida por actores estatales o particulares, garantizando respuestas integrales, eficaces y sensibles al género. (pág. 28).

comprender que la violencia contra las mujeres no se limita, únicamente, a acciones directas o intencionales, sino que también puede configurarse a partir de omisiones estatales, es decir cuando el Estado o institución no actúe de manera oportuna o adecuada frente a situaciones de vulnerabilidad. En este sentido, el reconocimiento de que la inacción puede perpetuar contextos de violencia resulta fundamental para ampliar la responsabilidad estatal más allá de la simple intervención reactiva.

El Estado al proteger derechos amparados en la Constitución, su inacción es importante frente a esto o falta de aplicación puede resultar en una vulneración directa, tal como lo menciona el art. 85 CRE (2008) en sus disposiciones para garantizar derechos son:

Art. 85. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

Entonces se deduce que, a partir de la aplicación estricta y necesaria de reglamentos, disposiciones administrativas se podría generar de alguna manera un sistema de protección frente a la víctima y no terminar en una vulneración constitucional.

Desde otro punto de vista, la sentencia del caso González y otras vs. México (2009), expedida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, sustenta que la responsabilidad que puede tener el Estado frente a este tipo de casos no solo podrá ser por la inobservancia frente a casos donde persistan situaciones de violencia, también, se dará por el cometimiento de acciones directas que hagan que la persona entre en situación de vulnerabilidad. Esto puede aplicarse en situaciones que ocurren en este país, incorporando la idea de que las entidades que prestan servicios no pueden tomar una actitud indiferente en escenarios donde persista violencia doméstica.

El derecho comparado constituye una herramienta metodológica fundamental para el análisis crítico de las políticas públicas que permiten identificar similitudes y diferencias limitaciones entre distintos ordenamientos jurídicos frente a una misma problemática social. Según (Soma, 2015), El derecho comparado constituye un instrumento de conocimiento crítico del derecho, motivo por el cual quienes lo cultivan ejercen una acción «subversiva» del orden producido por la «ortodoxia teórica» (pág. 9). El decir, La aplicación del derecho comparado permite analizar de manera crítica cómo diversas legislaciones integran protocolos en el tema de seguridad para víctimas de violencia intrafamiliar.

La prestación de servicios básicos como la electricidad el agua potable el saneamiento y las telecomunicaciones cumplen un rol fundamental en la sociedad y no solo económica, sino que se vincula con la garantía de los derechos fundamentales como una dignidad humana a la vida digna a la seguridad personal el acceso efectivo. En situaciones de violencia doméstica la interrupción o limitación de estos servicios puede profundizar una situación de vulnerabilidad de la víctima incrementando su dependencia económica y dificultando el ejercicio de su autonomía y protección.

1.3 Análisis de las políticas de protección en Empresas Públicas de servicios básicos

El análisis de las políticas de protección en el ámbito de las empresas públicas de los servicios básicos evidencia una evolución progresiva desde un enfoque administrativo hacia una perspectiva centrada en los derechos humanos. De acuerdo en la constitución:

Art. 314: El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

De la misma forma de acuerdo a la Ley Orgánica de Empresas Públicas de acuerdo a sus principios:

Art. 3 Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad,

precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;

5. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,

6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

Establece que aquellas entidades portadoras de servicios básicos tienen la responsabilidad obligatoria de garantizar los servicios básicos de manera obligatoria, eficiente, continua sobre todo de calidad.

Es decir, que la ley no solo tiene la obligación de operar, sino el deber jurídico de controlar y asegurar que los servicios como la electricidad, el agua, el saneamiento sea equitativo y accesible, respondiendo a los principios de obligatoriedad, generalidad y en beneficio de toda la ciudadanía. La visión de los artículos mencionados resulta ineficiente en cuanto a la prestación de servicios vinculadas directamente con la garantía de condiciones mínimas de integridad y seguridad para las víctimas. Por lo tanto, se deduce que las empresas públicas no solo tienen el deber de facilitar los servicios básicos, sino que son el medio para que se pueda dar con el cumplimiento de la eficacia, la calidad de los servicios básicos.

En consecuencia, las políticas internas de las empresas públicas deben incorporar protocolos diferenciados que permitan identificar casos de violencia doméstica y adoptar medidas excepcionales, tales como la suspensión de cortes de servicio, facilidades de pago, reubicación de contratos o mecanismos de atención prioritaria. De esta forma garantizar con el cumplimiento de la normativa vigente y la interrupción de los servicios básicos, especialmente en escenarios de violencia doméstica puede convertirse en mecanismo indirecto de control debido a que no solo se vulneraría la Ley Orgánica de Empresas Públicas, sino la Constitución como norma fundamental.

El acceso a servicios básicos constituye un derecho implícito dentro del sistema interamericano. Según (Ribeiro, 2020) recalca “El desarrollo progresivo de

jurisprudencia que aborda el acceso al agua, habiendo importantes decisiones que destacan la obligación del Estado de garantizar el acceso al agua sin discriminación”. Es decir que, en el marco de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, no existe un reconocimiento expreso del derecho a los servicios básicos dentro del sistema interamericano. Por lo que se relaciona con la protección de derechos fundamentales, como en la interpretación de derecho a la vida, la integridad personal, y la dignidad humana.

En concordancia con el Informe de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos del 2015, en contextos de vulnerabilidad, donde la falta de acceso a servicios básicos agrava situaciones de riesgo, como ocurre en los escenarios de violencia doméstica. En este sentido, el análisis permite sostener que las entidades públicas encargadas de la prestación de servicios básicos no pueden limitar su actuación a criterios administrativos, sino que deben incorporar un enfoque de derechos humanos y protección reforzada, garantizando la continuidad y accesibilidad del servicio como una forma de prevenir vulneraciones y evitar la revictimización, en cumplimiento de las obligaciones del sistema interamericano.

En Ecuador, la prestación de servicios básicos por parte de entidades públicas constituye un componente esencial para garantizar derechos fundamentales y condiciones mínimas de vida digna, particularmente para personas en situación de vulnerabilidad, como las víctimas de violencia doméstica. No obstante, la revisión de políticas institucionales revela que, si bien existen protocolos interinstitucionales y documentos internos con enfoque de género, la mayoría de las empresas de servicios básicos carece de procedimientos específicos para atender de manera diferenciada los casos vinculados a violencia doméstica en su gestión administrativa y operativa.

Este panorama evidencia vacíos normativos y operativos que limitan la protección efectiva de las víctimas y plantea la necesidad de sistematizar y articular protocolos claros, que incluyan medidas preventivas, atención prioritaria y coordinación con el sistema penal y judicial. La siguiente tabla sintetiza, a nivel nacional, las principales empresas de servicios básicos, la existencia de

protocolos relacionados con la atención a víctimas de violencia y la naturaleza de los documentos disponibles, sirviendo como referencia para la identificación de brechas y oportunidades de mejora en la política pública.

Tabla 2. Identificación de Protocolos

“Empresas públicas de servicios básicos y protocolos de protección a víctimas”				
Empresa Pública	Siglas	¿Existe protocolo?	Ubicación	Tipo de Documento
Corporación Nacional de Electricidad	CNEL EP	NO	Nacional	Políticas internas pueden existir, pero no están publicados como protocolo de violencia
Empresa de Telecomunicaciones de Azuay	ETAPA EP	NO	Nacional	Procedimientos comerciales y atención al cliente estándar
Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	EMAPA EP	NO	Azuay	Procedimientos comerciales estándar
Unidad de Telecomunicaciones y Energía	UTE EP	NO	Nacional	Gestión comercial típica
Empresa Eléctrica Ambato	EEASA	NO	Nacional	Documento social/laboral sobre violencia en espacios laborales
Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad 911	ECU-911	Sí (interinstitucional)	Nacional	Protocolo interinstitucional de recepción de alertas de violencia
Defensoría Pública	DP (no es empresa de servicios)	Sí (protocolo de atención integral víctimas)	Nacional	Protocolo de atención integral a víctimas de violencia basada en género

Fuente: Elaboración Propia

El análisis comparativo evidencia que, en Ecuador, la mayoría de las empresas públicas de servicios básicos no cuenta con protocolos específicos para la atención diferenciada de víctimas de violencia doméstica en sus procesos administrativos y operativos. Solo algunas instituciones, como organismos interinstitucionales como ECU-911 y la Defensoría Pública, disponen de documentos internos o protocolos interinstitucionales que incorporan criterios de protección con enfoque de género.

Esta situación revela un vacío institucional importante, que limita la eficacia de la protección de derechos fundamentales y la coordinación con el sistema penal y judicial. En consecuencia, se destaca la necesidad de diseñar e implementar protocolos estandarizados y aplicables en todas las entidades de servicios básicos, orientados a garantizar medidas preventivas, atención prioritaria y coordinación con las autoridades competentes, fortaleciendo así la protección

integral de las víctimas y la responsabilidad del Estado frente a la violencia doméstica.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Metodología de la Investigación

La metodología de investigación es fundamental, debido a que se refiere a un conjunto de procedimientos. Según Hernández et al. (2018), la metodología se refiere a un conjunto de procedimientos, instrumentos, y técnicas, más utilizados para llevar a cabo una investigación rigurosa, estructurada. Es decir, en nuestro proyecto de investigación se entiende como un proceso estructurado mediante el cual se establece etapas y mecanismos para el análisis del problema jurídico planteado, incluyendo la revisión de fuentes normativas, el análisis de la sentencia objeto de estudio y aplicación de entrevistas técnicas de recolección de información. De esta manera, se garantiza que la información se desarrolle de forma ordenada y coherente, permitiendo obtener resultados válidos y pertinentes sobre la protección de derechos en contextos de violencia doméstica y la actuación de las entidades públicas de servicios básicos.

En el ámbito del derecho, su importancia radica en que orienta la selección de métodos, técnicas y enfoques, adecuados para examinar norma, doctrina y jurisprudencia, garantizando la coherencia, rigurosidad y validez de los resultados obtenidos. De acuerdo con Sabino (1992), la concibe como un conjunto de pasos que permite alcanzarlos objetivos propuestos en un estudio, lo cual implica que el desarrollo de una investigación no se realiza de manera improvisada, sino que responde a una planificación previa que orienta cada una de sus etapas, en este sentido, la metodología, constituye el eje estructural del proceso investigativo, define las acciones, procedimiento y estrategias que el investigativo.

La investigación es de tipo descriptiva, la cual se orienta a identificar, caracterizar y analizar las particularidades de un fenómeno sin modificarlo permitiendo comprender su comportamiento en un contexto determinado. Sampieri, (2018), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (pág. 92). En este sentido, este tipo de investigación

permite detallar los elementos esenciales del problema jurídico sin intervenir en el mismo, facilitando su comprensión integral.

Tabla 3. Metodología Descriptiva

Metodología descriptiva	
Métodos	Definición
Método de observación	Se utiliza para llevar a cabo nuestra investigación, utilizando observación cuantitativa y cualitativa.
Observación cuantitativa	Es la recopilación objetiva de datos cuantificables, centrados en valores numéricos y los cuales permite que sus resultados que sean obtenidos mediante la aplicación de métodos de análisis estadísticos y procedimientos matemáticos.
Observación cualitativa	Se procede a la medición de las características de elementos objeto de estudio. De este modo, las características observadas resultan espontáneas y válidas.
Método de estudio de casos	Implica un análisis exhaustivo y detallado del objeto de estudio, ya sea de nivel individual o grupal, lo que permite la formulación de hipótesis dentro de un amplio alcance investigativo. No obstante, este enfoque no resulta idóneo para establecer relaciones de causalidad, debido a que carece de la capacidad de generar predicciones precisas y puede verse influenciado por sesgos del investigador, lo que implica la objetividad de los resultados.

Fuente: (Alban, et al, 2020).

El cuadro expone una metodología descriptiva basada en la observación y el estudio de casos como ejes centrales del análisis investigativo. Se evidencia una articulación entre enfoques cuantitativos, orientados a la medición objetiva, y cualitativos, enfocados en la interpretación de características del fenómeno. Asimismo, el método de estudio de casos permite un examen profundo del objeto de estudio, aunque con limitaciones en términos de generalización y causalidad. En conjunto, refleja un enfoque metodológico integral, pero susceptible a sesgos inherentes al investigador.

Este trabajo tiene un enfoque cualitativo, el cual se orienta a la comprensión profunda de fenómenos sociales desde la perspectiva de los sujetos involucrados. De esta manera, Taylor, et al (1987), señala que “la investigación cualitativa produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (pág. 20). Lo cual posibilita examinar la realidad jurídica en su aplicación práctica, permitiendo identificar patrones de actuación institucional, omisiones estatales y afectaciones a bienes jurídicos protegidos.

Tabla 4. Investigación Cualitativa

Investigación cualitativa	
Elemento Específicos:	Técnicas de recogidas de datos
Formulación de problema: Es el objeto de estudio, por lo cual se refiere el sujeto, la persona, lo que siente, lo que piensa.	Entrevista: es el arte de preguntar y escuchar, utilizar esta técnica como una recolección de datos, en función de las cualidades subjetivas del entrevistador.
Participantes: no se habla de muestra aleatoria, ni criterios de representatividad estadística, sino de analizar una realidad de conocer lo que dicen las personas involucradas.	Observación: Es utilizado para describir, comprender, explicar, y observar, la información de las preguntas realizadas y respuestas obtenidas.
Análisis: Es un proceso creativo y dinámico, la cual habla de la experiencia de los investigadores en las instituciones estudiadas, la cuales tienen una experiencia directa.	Grupos de discusión: Por lo general es utilizada cuando se obtiene una entrevista grupal, que nos permite recopilar información relevante sobre problemas de investigación.

Fuente: Universidad de Jaén (s.f.)

En este sentido, permite analizar de manera integral la problemática de la violencia doméstica y la actuación de las entidades públicas de servicios básicos, al considerar no solo el contenido normativo, sino también su aplicación práctica, las interpretaciones institucionales y los posibles vacíos en la protección de derechos. De esta forma, se posibilita la identificación de deficiencias estructurales y la formulación de propuestas orientadas al fortalecimiento de políticas públicas desde una perspectiva jurídica y garantista.

En el presente trabajo de investigación, el paradigma crítico propositivo se orienta al análisis reflexivo de la realidad con el propósito de identificar problemáticas estructurales y plantear alternativas de solución desde una perspectiva transformadora. En este sentido, Briones, (2002), señala que “la investigación crítica no se limita a describir la realidad, sino que busca transformarla a partir de la identificación de sus contradicciones” (pág. 45). Es decir, este enfoque implica no solo comprender los fenómenos sociales y jurídicos, sino también cuestionar sus bases y proponer cambios orientados a la mejora de las condiciones existentes, superando una visión meramente descriptiva para asumir una postura analítica y propositiva.

En el marco de la presente investigación, este paradigma se aplica al análisis de las políticas de protección frente a la violencia doméstica y la actuación de las entidades públicas de servicios básicos, con el fin de identificar posibles deficiencias, vacíos normativos o falencias en su implementación. De esta manera, no solo se pretende describir la realidad jurídica vigente, sino también

evaluar críticamente la respuesta estatal y proponer mecanismos que fortalezcan la protección de las víctimas, contribuyendo a una actuación institucional más eficaz, garantista y acorde con los principios del derecho penal y los derechos humanos.

El método deductivo, se emplea en la presente investigación al partir de principios generales del ordenamiento jurídico ecuatoriano, tales como la protección de derechos fundamentales, la debida diligencia y el deber estatal de garantizar a las víctimas de violencia doméstica, para posteriormente analizar su aplicación en casos concretos. En este sentido, se toma como referencia la sentencia No. 1141-19-JB/25 de la Corte Constitucional del Ecuador, a partir de la cual se examina cómo estos principios se materializan en la actuación de las entidades públicas de servicios básicos, permitiendo identificar posibles vacíos o inconsistencias en la garantía efectiva de derechos.

Finalmente se abordará desde una estructura analítica, en tanto parte del análisis de criterios doctrinarios, normativos y jurisprudenciales vinculados al tratamiento penal de la violencia doméstica y a las obligaciones del Estado en la protección de las víctimas. En este contexto, se examina la actuación de las entidades públicas de servicios básicos no solo desde una perspectiva administrativa, sino como parte del deber estatal de prevención, protección y no revictimización, propio del sistema penal y del enfoque de derechos humanos.

Desde la recopilación de información hasta su análisis e interpretación, que se encuentra directamente vinculada con el cumplimiento de los objetivos establecidos, garantizando que los resultados obtenidos sean relevantes, la metodología no solo organiza el trabajo de investigación sino asegura la rigurosidad, permitiendo que el estudio se desarrolle dentro del contenido del ámbito jurídico.

2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Las técnicas e instrumentos de recolección de información constituyen los mecanismos mediante los cuales el investigador obtiene y organiza datos relevantes para el desarrollo del estudio, permitiendo analizar el fenómeno desde una perspectiva sistemática y fundamentada. En este sentido, Hernández. et al, (2018), señalan que “la recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 397). Esta definición implica que las técnicas, como la entrevista, la observación o la revisión documental, representan las estrategias utilizadas para obtener la información, mientras que los instrumentos, tales como guías de entrevista, fichas o registros, constituyen las herramientas concretas que permiten sistematizar dichos datos. En consecuencia, su correcta aplicación garantiza la validez y pertinencia de la información obtenida, especialmente en investigaciones de carácter cualitativo donde se busca comprender fenómenos complejos desde su contexto real.

En el presente trabajo de investigación, el objetivo general se orienta al análisis de las políticas de protección en caso de violencia doméstica por parte de las entidades públicas de servicios básicos, lo cual implica un abordaje desde el estado del arte que permita identificar, sistematizar y examinar los principales aportes doctrinarios, normativos y jurisprudenciales existentes sobre la materia. En este sentido, la investigación se delimita al estudio del ordenamiento jurídico ecuatoriano, considerando normas constitucionales, legales y políticas públicas relacionadas con la protección de víctimas, así como la actuación de las entidades encargadas de la prestación de servicios básicos. Asimismo, se incorporan referentes teóricos y comparados que permitan contextualizar la problemática dentro de un enfoque de derechos humanos y derecho penal.

El análisis se centra en determinar el grado de desarrollo, aplicación y eficacia de dichas políticas, identificando posibles vacíos, limitaciones o deficiencias en la respuesta institucional. De esta manera, el estado del arte no solo cumple una función descriptiva, sino que constituye la base para un examen crítico de la realidad jurídica, orientado a la formulación de propuestas que fortalezcan la

protección de las víctimas de violencia doméstica en el ámbito de los servicios básicos.

En la investigación, para el cumplimiento de la tarea al diagnóstico de los protocolos de atención especial que brindan las entidades públicas a las víctimas de violencia doméstica en relación con los servicios básicos, se emplea el método exploratorio y bibliográfico, los cuales permiten un acercamiento inicial y profundo al fenómeno de estudio. En este sentido, Hernández, et al. (2014) señalan que “los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (pág. 91). Lo cual implica que este método permite identificar elementos, categorías y problemáticas aún no desarrolladas en su totalidad.

Es necesario la investigación bibliográfica, permite sustentar el estudio de bases teóricas, normativas, y doctrinarias ya existentes, garantizando un rigor académico y coherencia en el análisis. Por su parte, Arias, (2012) sostiene que la investigación bibliográfica “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios” (pág. 27). lo que significa que se fundamenta en el estudio de fuentes documentales como leyes, doctrina y jurisprudencia. En consecuencia, ambos métodos permiten no solo recopilar información relevante, sino también comprender el estado actual del problema desde una perspectiva jurídica y estructurada, facilitando el análisis de las políticas de protección en contextos de violencia doméstica.

Para el desarrollo de esta tarea, la investigación se centrará en la revisión y análisis de normativa vigente, protocolos institucionales, documentos oficiales y criterios jurisprudenciales relacionados con la atención a víctimas de violencia doméstica en el ámbito de los servicios básicos. A través del método exploratorio, se identificarán las características generales, vacíos y limitaciones en la existencia o aplicación de dichos protocolos, mientras que mediante el método bibliográfico se sistematizará la información obtenida a partir de fuentes doctrinarias y normativas. Para ello, se utilizarán como instrumentos tablas de análisis documental, que permitirán organizar la información de manera estructurada y facilitar su interpretación. Este proceso permitirá evaluar la

coherencia entre la normativa existente y su aplicación práctica por parte de las entidades públicas, identificando posibles falencias institucionales. De esta manera, se logrará cumplir con el diagnóstico planteado, generando un análisis crítico que contribuya a la formulación de propuestas orientadas al fortalecimiento de las políticas de protección desde una perspectiva jurídica, penal y garantista.

Tabla 5. Bibliografía Exploratoria

Bibliografía exploratoria			
Enfoque	Autores	Resumen	Relación Doctrinaria
¿Puede la utilización de procedimientos administrativos por parte de presuntos agresores constituir una manifestación indirecta de discriminación estructural y violencia patrimonial contra las mujeres en situación de violencia doméstica?	Rebeca Cook & Simone Cusack (2010)	“Los Estados Partes están obligados a hacer frente a las relaciones prevalecientes entre los géneros y a la persistencia de estereotipos basados en el género que afectan a la mujer no sólo a través de actos individuales sino también porque se reflejan en las leyes y las estructuras e instituciones jurídicas y sociales” (pág. 25)	Analiza como las entidades públicas fallan al no identificar las solicitudes administrativas, actúan bajo un enfoque de vulnerabilidad, por las cuales las instituciones reproducen desigualdades estructurales al no aplicar mecanismos de control adecuados, lo que permite que los procedimientos sean utilizados de forma indebida, afectando derechos de mujeres en situación de violencia.
	Alda Facio	“Una ley será discriminatoria si tiene por resultado la discriminación de la mujer, aunque esa misma ley no se haya promulgado con la intención de discriminarla” (pág. 30).	Se evidencias que los actos administrativos pueden generar perjuicios sin control institucional, la cual no habla de una discriminación directa, por lo que se evidencia que debe haber un cambio estructural, que de obligación estatal.
¿Cómo incide la falta de adecuación de los sistemas institucionales en la protección efectiva de las mujeres víctimas de violencia y en el acceso oportuno a mecanismos de tutela de derechos?	Encarna Bodelón María Naredo Molero, Gloria Casas Vila, (2014)	“La falta de adecuación del sistema de justicia penal para garantizar los derechos de acceso a la justicia de las mujeres maltratadas”	Se evidencia fallas en el sistema, falta de control, debilidad en protección, deficiencias en verificación y protección institucional.
	(Olga Paola Verdesoto Vélez, 2025)	“Los resultados evidencian fallas estructurales, como la percepción de impunidad y la insuficiente celeridad procesal.”	Los resultados muestran que el sistema tiene problemas profundos, porque las personas sienten que no hay sanción efectiva los proceso son demasiados lentas.

Fuente: Elaboración propia

Análisis Jurisprudencias

Con el propósito de fortalecer la fundamentación jurídica de la presente investigación, se efectuó un análisis de jurisprudencia constitucional vinculada a la protección de derechos fundamentales, la prestación de servicios básicos y las obligaciones de las entidades públicas frente a personas en situación de vulnerabilidad. El estudio de las sentencias seleccionadas permite identificar criterios jurídicos relevantes sobre la debida diligencia institucional y la adopción

de medidas de protección ante posibles afectaciones de derechos. En este contexto, el análisis se orienta a determinar de qué manera los estándares desarrollados por la Corte pueden contribuir a la implementación de mecanismos de verificación en la gestión de servicios básicos, con el fin de prevenir actuaciones que generen perjuicios a mujeres en situación de violencia doméstica y fortalecer la protección integral de sus derechos.

Tabla 6. Análisis Jurisprudencial

Análisis de sentencias	
Sentencia No. 4642-22-JP/25	Criterio de la corte: La Corte establece que las entidades estatales tienen la obligación de respetar, proteger y garantizar los derechos de las personas usuarias. Además, deben adoptar medidas de prevención, monitoreo y control para evitar afectaciones a derechos fundamentales. Relación con la investigación: Aunque el caso no aborda violencia doméstica, sí desarrolla la obligación de las entidades públicas de actuar con debida diligencia y adoptar mecanismos preventivos cuando existe riesgo de vulneración de derechos. Este criterio aplica a la gestión de servicios básicos en casos donde una solicitud administrativa puede generar afectaciones a mujeres en situación de violencia. Análisis de protocolos: la sentencia señala que las entidades públicas deben implementar acciones de monitoreo, control permanente, prevención y mecanismos de protección para garantizar los derechos de las personas usuarias.
Sentencia No. 232-15-jp-21	Criterio de la corte: La corte establece que el derecho al agua es un derecho fundamental e indispensable para tener una vida digna, por lo que es Estado y las empresas públicas del agua deben respetar, proteger y garantizar su acceso especialmente a las personas en condición de vulnerabilidad. Además, dispone que antes de suspender el servicio por falta de pago deben adoptarse medidas de prevención, monitoreo y control, considerando la situación de grupos de atención prioritaria, para evitar, vulneración de derechos fundamentales. Relación con la investigación: el caso se centra en la suspensión del servicio de agua potable y no directamente en violencia doméstica, sino en la obligación de las entidades públicas de actuar con la debida diligencia y adoptar medidas preventivas cuando sus decisiones puedan generar afectaciones graves a derechos de personas en situación de vulnerabilidad. La sentencia es relevante para el análisis de la gestión de servicios básicos y de como una decisión administrativa como el corte de los servicios básicos, o del agua en este caso puede agravar condición de riesgo o exclusión de grupo de atención prioritaria. Análisis de protocolos: la sentencia señala que las entidades prestadoras del servicio de agua deben implementar acciones de monitoreo, control y medidas de protección específicas para personas adultas mayores y con discapacidad antes de proceder a la suspensión del servicio. Esto implica diseñar protocolos interinstitucionales que identifiquen a usuarios en situación de vulnerabilidad, establezca alternativas frente al no pago (planes de pago, asistencia social, coordinación con otras instituciones) y se garantice la continuidad mínima del servicio para proteger su dignidad y salud.

Fuente: Elaboración propia tomada de la Corte Constitucional

2.3 Población y muestra

La población y la muestra constituyen elementos fundamentales dentro del proceso investigativo, permiten delimitar las fuentes de información que aportarán al desarrollo del estudio. La población comprende el conjunto de personas que poseen características relacionadas con el desarrollo objeto de investigación, mientras que la muestra corresponde a un grupo seleccionado de dicha población, cuyos conocimientos y experiencias permiten obtener

información relevante para el cumplimiento de los objetivos planteados. En este sentido, la adecuada selección de la muestra contribuye a garantizar la pertinencia y confiabilidad de los resultados obtenidos, facilitando el análisis de la problemática investigada y la formulación de conclusiones sustentadas en criterios técnicos y jurídicos.

La población está constituida por personas vinculadas con la gestión de servicios básicos, la administración de justicia y la protección de derechos, mientras que la muestra corresponde a un grupo seleccionado por su experiencia y conocimiento en la materia. Su delimitación permite obtener información pertinente para analizar la aplicación de políticas de protección en casos de violencia doméstica y la actuación de las entidades públicas frente a situaciones que puedan afectar los derechos de las víctimas.

La muestra se seleccionó considerando la experiencia y vinculación directa de los participantes con la problemática investigada. Para ello, se incluyó a funcionarios de entidades públicas de servicios básicos, jueces especializados en violencia contra la mujer y abogados en libre ejercicio profesional, quienes aportan criterios relevantes para el análisis de las políticas de protección y la garantía de derechos de las víctimas. De acuerdo con Hidalgo y Ramos (2009), la muestra debe seleccionarse considerando las características y objetivos de la investigación, de manera que la información obtenida resulte pertinente para el análisis del fenómeno estudiado. Por ello, la participación de estos actores permite identificar fortalezas, limitaciones y necesidades de mejora en los procedimientos implementados por las instituciones públicas frente a situaciones de violencia doméstica.

Para garantizar la validez y representatividad de los hallazgos de la investigación, la selección de la población objetivo, así como los criterios de selección de la muestra, son cruciales. Al preguntar: "¿Quién es parte de la realidad que investigo?", al investigador. Ahora entender lo crucial que es definir con precisión el universo demográfico que será objeto de la investigación, (Moreno & Almarino 2020). La investigación se enfoca en la identificación de los actores institucionales y profesionales que intervienen o tienen relación directa

con el fenómeno analizado, a fin de recopilar información pertinente que contribuya al desarrollo y fundamentación del estudio.

Una vez identificada la población de estudio, resulta necesario determinar qué sujetos proporcionarán la información requerida para el desarrollo de la investigación. En este contexto, la selección de la muestra implica establecer criterios específicos que permitan identificar a los participantes con conocimientos, experiencia o vinculación directa con la problemática analizada. Para ello, se consideran aspectos como la pertinencia de la información que pueden aportar, la diversidad de perspectivas, la accesibilidad de los participantes y su relación con el objeto de estudio.

En el ámbito de las investigaciones jurídicas y de derechos humanos, la adecuada selección de la muestra adquiere especial relevancia, permite obtener criterios especializados que contribuyen a la comprensión integral del fenómeno investigado. En la presente investigación, la muestra se encuentra conformada por profesionales vinculados con la gestión de servicios básicos, la administración de justicia y el ejercicio del derecho, quienes, por su experiencia y conocimiento en la materia, constituyen fuentes idóneas para el análisis de las políticas de protección aplicadas en casos de violencia doméstica y su incidencia en la garantía de los derechos de las víctimas.

La selección de la muestra se realizará mediante criterios de experiencia, conocimiento y vinculación con la problemática investigada. Para ello, se considerará la participación de profesionales relacionados con la gestión de servicios básicos, la administración de justicia y la protección de derechos. Esta selección permitirá obtener información especializada y diferentes perspectivas sobre las políticas de protección aplicadas en casos de violencia doméstica, contribuyendo al análisis de las fortalezas y limitaciones existentes en los mecanismos institucionales de atención a las víctimas, las cuales se detalla a continuación:

Tabla 7. Abogados expertos en la materia

Abogados especialistas		
Nombre	Área experticia	Numero
Ab. Msc. Sabina Gamboa	- Abogada de la República y los tribunales del Ecuador por la Universidad Técnica de Ambato. - Master en Protección Internacional de los Derechos Humanos por la Universidad Alcalá de Henares en Madrid España. - Becaria del Centro Internacional de la Cruz Roja en España (duración: 6 meses). - Docente de la materia de Derechos Humanos y Movilidad Humana en la Universidad Tecnológica Indoamérica. - Docente de la cátedra de Gobiernos Autónomos Descentralizados en la Universidad Tecnológica Indoamérica. - Representante del Eje Género para el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Ambato. - Parte del Interés Jóvenes del Consejo Provincial de Tungurahua. - Actualmente se desempeña en el rol de Consejala de la ciudad de Ambato	3
Ab. Msc. Aradi Nuñez	Abogada de la República y los tribunales del Ecuador por la Universidad Técnica de Ambato.	
Ab. Msc. Maritza Gamboa	- Magister en Derecho, mención Gestión Pública – PUCESA septiembre 2022. - Bachiller en ciencias Sociales 1996. Secundaria Colegio Experimental Ambato. - Licenciada en Ciencias Públicas y sociales en la Universidad Central del Ecuador. Facultad de Jurisprudencia. - Doctora En Jurisprudencia y Abogada De Los Tribunales De Justicia 2005 Universidad Central del Ecuador. Facultad de Jurisprudencia - Secretaria de la Comisaría Nacional de Policía Cantón Ambato. - Secretaria de la Organización Feminista Coordinadora Política de Mujeres Ecuatoriana núcleo Tungurahua. - Magister en Derecho, mención Gestión Pública – PUCESA - Asesora Legal Independiente y Facilitadora en temas: violencia intrafamiliar, derechos humanos, género, leyes que tengan relación con la mujer, niño@s, adolescentes. - Comité Provincial De Mujeres Tungurahua. Facilitadora en: género, política pública, indicadores de género, autoestima. - Fundación Centro de Atención Integral a la Familia – CEMAIF - Coordinadora proyecto para transformación social Tungurahua. Temas Género Derechos Humanos. - Coordinadora Política de Mujeres Ecuatoriana núcleo de Tungurahua. Integrante y facilitadora. - Derechos de las Mujeres. Violencia Intrafamiliar. Género. - Delegada por la Provincia de Tungurahua a la mesa técnica nacional de Justicia y género del Consejo de la Judicatura. - Miembro del Consejo Consultivo de Defensoras y Defensores de los Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo.	

- Coordinadora de turno en la Coordinadora Política de Mujeres Ecuatoriana núcleo de Tungurahua.
- Técnica de Política Pública del Concejo Cantonal de Niñez y Adolescencia Ambato.
- Delegada de las Mujeres de Tungurahua a la Red Regional de Mujeres mandatarias de la zona centro.
- Delegada Cantonal Ambato de las Mujeres
- Delegada Provincial de las Mujeres a la Junta de Gobierno.
- Gobierno Provincial de Tungurahua y su Nuevo Modelo de Gestión 2012.
- Reconocimiento del Prefecto de la Provincia de Tungurahua Dr. Manuel Caizabanda por los 18 años de trayectoria en la defensa de los derechos de la mujer año 2021.
- Reconocimiento en la subcomisión para la evaluación de la Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra la mujer 2022.
- Reconocimiento por parte de la Gobernación de Tungurahua 2022 por su trayectoria por la no violencia contra la mujer.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Jueces Especializados

Jueces Especializados de la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer o miembros del Núcleo Familiar – Ambato

Nombre	Área experticia	Numero
Dra. Sandra Elizabeth Gómez Navas	• Abogada de la República y los tribunales del Ecuador por la Universidad Técnica de Loja • Doctorado en jurisprudencia por la universidad nacional de Loja • Magister en Derecho Constitucional por la Universidad Regional Autónoma de los Andes • Actualmente jueza de la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer o miembros del Núcleo Familiar – Ambato	3
Dra. Msc. Tania María Haro Figueroa	• Abogada de los Tribunales de la República del Ecuador por la Universidad Técnica Particular de Loja. • Licenciada en Ciencias Sociales Políticas y Económicas por la Universidad Técnica Particular de Loja. • Magister en derecho constitucional por la Universidad Regional Autónoma de los Andes. • Diploma Superior en Contratación Laboral por la Universidad Regional Autónoma de los Andes.	
Dra. Eva del Rocío Nuñez	• Doctora en Jurisprudencia y Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República por la Universidad Cooperativa de Colombia del Ecuador. • Licenciado En Ciencias Públicas y Sociales Universidad Central del Ecuador	

-
- Magister En Derecho Constitucional por la Universidad Regional Autónoma De Los Andes.
-

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Entidades Públicas

Entidades públicas de servicios Básicos de la ciudad de Ambato		
Institución	NOMBRE	Numero
EP-EMAPA-A	Ing. Francisco Alexis Cañadas	3
EEASA	Ing. Gonzalo Guerrón	
CNT	Lic. Luis Arellano	
TOTAL	9	

Elaborado por: Jazmín Quinapanta

Capítulo III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Presentación de Resultados

Como refuerzo metodológico de la presente investigación, se procederá al análisis de la Sentencia No. 1141-19-JP/25 emitida por la Corte Constitucional del Ecuador, debido a su relevancia en materia de protección de derechos fundamentales y actuación de las instituciones públicas frente a personas en situación de vulnerabilidad. El estudio de esta decisión permitirá identificar criterios jurisprudenciales relacionados con la debida diligencia institucional, la adopción de medidas de protección y la prevención de afectaciones a derechos, aspectos que guardan estrecha relación con el análisis de las políticas de protección aplicadas por las entidades públicas de servicios básicos en casos de violencia doméstica.

Tabla 10. Análisis de sentencia No. 1141-19-JP/25

Sentencia No. 1141-19-JP/25 de la Corte Constitucional de la Republica del Ecuador	Problemas Jurídicos ¿Las actuaciones de ElecGalápagos vulneraron derechos constitucionales al retirar el medidor de energía
Antecedentes La presente causa tiene su origen en la acción de protección presentada por una mujer víctima de violencia basada en género en contra de la Empresa Eléctrica Provincial de Galápagos (ElecGalápagos), luego de que esta entidad procediera al retiro del medidor de energía eléctrica de la vivienda donde residía la accionante, atendiendo la solicitud formulada por su ex cónyuge. Como consecuencia de dicha actuación administrativa, la afectada quedó privada del acceso al servicio de energía eléctrica, pese a encontrarse en una situación de vulnerabilidad derivada de antecedentes de violencia ejercida por su agresor. La acción constitucional fue inicialmente negada por la autoridad judicial de primera instancia; sin embargo, la Corte Constitucional seleccionó el caso para revisión al considerar que la controversia planteaba un problema de relevancia constitucional relacionado con la protección de los derechos de las mujeres víctimas de violencia y la actuación de las entidades públicas prestadoras de servicios básicos. La Corte advirtió que tanto la empresa eléctrica como el juzgador omitieron analizar el contexto de violencia de género en el que se desarrollaron los hechos, limitándose a examinar el trámite administrativo desde una perspectiva meramente formal. En consecuencia, el caso adquiere especial importancia porque evidencia cómo una solicitud administrativa aparentemente legítima puede convertirse en un mecanismo indirecto de violencia económica y patrimonial <u>cuando las instituciones no aplican criterios de</u>	eléctrica solicitado por el ex cónyuge de una mujer víctima de violencia de género, sin considerar su situación de vulnerabilidad y las medidas de protección existentes? El problema jurídico central surge porque la empresa eléctrica ejecuto una solicitud administrativa presentada por el titulas formal del servicio, sin verificar si dicha actuación podía afectar los derechos fundamentales de una mujer que se concentraba protegida por una boleta de auxilio y que habitaba en el inmueble donde se prestaba el servicio eléctrico, la controversia no se limita al cumplimiento de un contrato de suministro de energía, sino que involucra la obligación constitucional de las entidades públicas de actuar con la debida diligencia cuando sus decisiones pueden incidir sobre personas en situación de vulnerabilidad, por ello, la Corte analiza si la actuación institución al fua compatible con la protección reforzada que el estado debe garantizar a las víctimas de violencia basada en género. Relación con la tesis: Este problema constituye el núcleo de tu investigación, pues evidencia la necesidad de que las entidades públicas de servicios básicos incorporen mecanismos de verificación antes de ejecutar solicitudes administrativas que puedan ser utilizadas como instrumentos de violencia económica o patrimonial contra las mujeres. Los problemas específicos que la Sala aborda son: Abordaje contexto de protocolos de las entidades publicas ¿Las autoridades administrativas y judiciales estaban obligadas a incorporar un enfoque de género al analizar la situación de la accionante? La Corte observa que tanto las empresas eléctricas como el juez de primera instancia analizaron el caso desde una perspectiva exclusivamente formal, limitándose a verificar quien era el titular del contrato de suministro eléctrico. Sin embargo, omitieron considerar que existía antecedentes de violencia intrafamiliar y medidas de protección vigentes a favor de la accionante en consecuencia, la Corte examina si la ausencia de un enfoque de género impidió identificar el contexto de desigualdad y riesgo en el que se encontraba la víctima, produciendo una respuesta institucional insuficiente frente a una posible vulneración de derechos. Relación con la tesis: Este problema jurídico fundamenta la necesidad de incorporar protocolos con perspectiva de género dentro de las empresas públicas de servicios básicos especialmente cuando las decisiones administrativas pueden afectar a mujeres víctimas de violencia doméstica. ¿La privación del servicio eléctrico puede constituir una afectación a derechos constitucionales cuando recae sobre una persona en situación de vulnerabilidad? La Corte analiza si la suspensión del servicio eléctrico debe ser considerada únicamente una consecuencia contractual o si, por el contrario, tiene incidencia directa sobre derechos constitucionalmente protegidos. En este caso, la falta de energía

verificación ni medidas de protección adecuadas frente a personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.

eléctrica afectó las condiciones mínimas de habitabilidad de la vivienda y repercutió en el ejercicio de otros derechos, como la vida digna, la integridad personal y la vivienda adecuada. Por ello, la Corte estudia la obligación estatal de garantizar que la prestación de servicios básicos se realice conforme a los principios de protección de derechos humanos.

Relación con mi tesis: Este criterio resulta esencial porque demuestra que las decisiones adoptadas por las empresas públicas no son simples actos administrativos, sino actuaciones que pueden generar consecuencias directas sobre los derechos fundamentales de las personas usuarias.

¿La empresa pública cumplió con su deber de prevención y protección antes de ejecutar la solicitud presentada por el ex cónyuge?
Análisis jurídico

La Corte examina si ElecGalápagos adoptó medidas razonables para verificar las circunstancias particulares del caso antes de retirar el medidor. Del expediente se desprende que la accionante había informado previamente a la empresa que habitaba el inmueble, que se oponía al retiro del servicio y que existían conflictos derivados de violencia doméstica. Pese a ello, la entidad procedió con el retiro sin efectuar una valoración integral de los posibles riesgos. Por esta razón, la Corte analiza el alcance del deber de debida diligencia que debe observar toda entidad pública cuando una decisión administrativa puede afectar a personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.

Relación con tu tesis: Porque sustenta la creación de un protocolo de verificación destinado a identificar situaciones de violencia doméstica antes de aprobar solicitudes relacionadas con servicios básicos.

Decisión

La Corte Constitucional concluyó que la actuación de la empresa pública prestadora del servicio eléctrico vulneró derechos constitucionales de la accionante al retirar el medidor de energía eléctrica sin considerar el contexto de violencia de género en el que se encontraba. El máximo órgano de control constitucional determinó que la entidad se limitó a ejecutar una solicitud administrativa presentada por el ex cónyuge de la víctima, omitiendo valorar las circunstancias particulares del caso y las consecuencias que dicha decisión podía generar sobre sus condiciones de vida y el ejercicio de sus derechos fundamentales. Asimismo, la Corte estableció que tanto la empresa pública como las autoridades que conocieron inicialmente el caso incumplieron su obligación de actuar con enfoque de género y debida diligencia reforzada frente a una persona perteneciente a un grupo de atención prioritaria.

La decisión de la Corte parte del reconocimiento de que las mujeres víctimas de violencia requieren una protección reforzada por parte del Estado. En consecuencia, las instituciones públicas no pueden limitarse al cumplimiento formal de procedimientos administrativos cuando existen indicios de que una actuación podría agravar una situación de violencia o afectar derechos fundamentales. La Corte sostiene que la debida diligencia exige identificar factores de riesgo, valorar el contexto específico de la víctima y adoptar medidas preventivas que eviten nuevas formas de violencia o revictimización. Por ello, la actuación administrativa debe incorporar una perspectiva de género que permita detectar situaciones de desigualdad y vulnerabilidad que podrían pasar desapercibidas bajo una interpretación estrictamente formal de la normativa.

Fuente: Elaboración propia tomada de la sentencia emitida por la Corte Constitucional del Ecuador (2025)

Tabla 11. Tabulación de entrevista a expertos

Preguntas	Ab. Maritza Gamboa	Ab. Sabina Gamboa	Ab. Aradi Nuñez
1. Desde el ejercicio profesional, ¿ha conocido casos relacionados con los servicios básicos en donde los presuntos agresores han realizado procedimientos administrativos con el fin de causar una afectación hacia las mujeres en situación de violencia doméstica?	La Dra. reconoce que este tipo de situaciones sí pueden presentarse y que constituyen una forma de violencia que generalmente no es identificada por las instituciones. Señala que la suspensión o retiro de servicios básicos puede utilizarse como un mecanismo para perjudicar a mujeres, hijos, adultos mayores u otras personas que habitan el inmueble. Además, destaca que muchas entidades públicas analizan únicamente el cumplimiento formal de los requisitos administrativos sin investigar quiénes podrían verse afectados por la decisión adoptada. La entrevistada considera que detrás de muchas solicitudes administrativas pueden existir contextos de violencia patrimonial o económica que pasan desapercibidos por la falta de verificación institucional.	La entrevistada manifiesta que dentro de los conflictos familiares sí se presentan situaciones en las que una persona limita o restringe el acceso a servicios básicos con la finalidad de perjudicar a su pareja. Frente a estos casos, señala que la institución interviene mediante procesos de atención social, sensibilización y acompañamiento familiar, buscando que el agresor comprenda las consecuencias de sus actos y se abstenga de utilizar los servicios básicos como mecanismos de afectación. Asimismo, indica que la institución trabaja tanto con el trabajador involucrado como con su entorno familiar para reducir los conflictos y evitar vulneraciones de derechos.	La entrevistada manifiesta que sí ha conocido casos en los que los agresores utilizan procedimientos administrativos y trámites relacionados con bienes o servicios para afectar económicamente a las mujeres víctimas de violencia. Explica que estas conductas suelen presentarse mediante cambios de titularidad, liquidaciones de bienes, transferencias patrimoniales, evasión de obligaciones alimentarias e incluso restricciones de servicios básicos. Señala que estas acciones constituyen formas de violencia económica y patrimonial, ya que buscan generar perjuicios monetarios y limitar el acceso de las víctimas a recursos indispensables para su subsistencia. Además, menciona el caso de ElecGalápagos como un ejemplo en el que una institución pública permitió la afectación de una mujer víctima de violencia al retirarle el servicio de energía eléctrica sin considerar su situación de vulnerabilidad.
2. Desde una perspectiva jurídica, ¿estima usted que los procedimientos administrativos actuales garantizan una protección efectiva a las víctimas de violencia doméstica, o considera que existe una insuficiente articulación entre el ámbito administrativo y el sistema de justicia?	La Dra. considera que actualmente no existe una protección efectiva para las víctimas debido a múltiples falencias tanto en el ámbito administrativo como en el judicial. Manifiesta que existe una insuficiente capacitación del personal encargado de recibir denuncias y tramitar procedimientos, así como una falta de personal especializado para atender adecuadamente los casos de violencia. Asimismo, sostiene que muchas instituciones carecen de protocolos claros o, en algunos casos, los protocolos existentes son internos y poco conocidos por quienes deben aplicarlos. En su criterio, estas deficiencias generan brechas de protección que impiden identificar oportunamente situaciones de violencia y	La entrevistada considera que la institución sí cuenta con mecanismos de protección, protocolos internos y criterios técnicos para atender situaciones de violencia y vulneración de derechos. Señala que existen procedimientos institucionales, reglamentos internos y normativas que permiten intervenir cuando se detectan conductas violentas por parte de los trabajadores. Además, destaca que la empresa brinda apoyo psicológico, social y familiar, realiza capacitaciones permanentes y aplica medidas de seguimiento para prevenir nuevas situaciones de violencia. Sin	La entrevistada considera que actualmente existe una insuficiente protección institucional debido a la falta de políticas públicas y de aplicación efectiva de la perspectiva de género dentro de los procedimientos administrativos. Señala que muchas entidades públicas continúan aplicando requisitos formales sin analizar las circunstancias particulares de las víctimas de violencia. A su criterio, antes de ejecutar decisiones relacionadas con servicios básicos, las instituciones deberían verificar si la persona afectada pertenece a un grupo de atención prioritaria y si existen antecedentes de violencia que requieran una actuación diferenciada. Asimismo, sostiene que la ausencia de protocolos especializados provoca

	garantizar una respuesta adecuada por parte del Estado.	embargo, reconoce que existen personas que se resisten a modificar conductas aprendidas culturalmente, lo que dificulta la erradicación total de estas problemáticas.	revictimización y dificulta el acceso efectivo a la protección estatal.
3. En su criterio, ¿de qué manera podría mejorarse la coordinación entre el sistema judicial y las entidades públicas de servicios básicos para prevenir el uso indebido de procedimientos administrativos en contextos de violencia doméstica?	La Dra. considera que la coordinación institucional debe fortalecerse mediante procesos permanentes de capacitación dirigidos a gerentes, funcionarios de atención al usuario y servidores públicos encargados de tramitar solicitudes relacionadas con servicios básicos. Señala que es necesario socializar los distintos tipos de violencia, especialmente la violencia patrimonial, económica y psicológica, para que puedan ser identificadas oportunamente. Además, propone la implementación de mecanismos de verificación dentro de los formularios administrativos que permitan determinar si existen personas habitando el inmueble o situaciones de vulnerabilidad que podrían resultar afectadas por la suspensión de un servicio básico. Finalmente, sostiene que las instituciones deben difundir y aplicar adecuadamente sus protocolos internos, así como coordinar acciones con los organismos de protección de derechos para prevenir nuevas formas de violencia y evitar la revictimización.	La entrevistada considera que la prevención debe fortalecerse mediante un trabajo articulado entre las instituciones públicas, las organizaciones comunitarias y las redes de apoyo social. Señala que no basta con aplicar normas o protocolos internos, sino que es necesario involucrar a autoridades locales, juntas parroquiales, líderes comunitarios, organizaciones sociales e incluso actores de confianza dentro de la comunidad para acompañar a las víctimas y generar procesos de sensibilización dirigidos a los agresores. Asimismo, destaca la importancia de mantener programas permanentes de capacitación, seguimiento y concienciación para erradicar prácticas de violencia normalizadas dentro del entorno familiar y social.	La entrevistada considera que la coordinación debe fortalecerse mediante la creación de políticas públicas obligatorias, protocolos institucionales especializados y procesos permanentes de capacitación en perspectiva de género dirigidos a servidores públicos y operadores de justicia. Señala que la prevención no debe depender exclusivamente de decisiones judiciales posteriores, sino de acciones preventivas impulsadas desde el Estado y las propias instituciones públicas. Además, sostiene que las entidades prestadoras de servicios básicos deben contar con reglamentos internos claros, accesibles y transparentes que orienten la actuación de los funcionarios cuando una víctima de violencia solicite atención o cuando una decisión administrativa pueda afectar sus derechos. Finalmente, enfatiza la necesidad de una actuación interinstitucional coordinada para evitar que las víctimas enfrenten nuevos obstáculos administrativos después de haber atravesado procesos de violencia y judicialización.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de preguntas a base de opinión de abogados expertos

La información obtenida mediante las entrevistas evidencia que los procedimientos administrativos relacionados con servicios básicos pueden generar afectaciones a mujeres en situación de violencia doméstica cuando no existe una valoración del contexto personal y familiar. Las entrevistadas coinciden en que el problema no se encuentra únicamente en el trámite administrativo, sino en la falta de mecanismos de verificación que permitan identificar posibles situaciones de violencia económica o patrimonial.

Por ello, se requiere que las entidades públicas superen una aplicación meramente formal de los procedimientos y adopten criterios de protección de derechos frente a personas en condición de vulnerabilidad. De igual manera, las entrevistas permiten determinar que existe la necesidad de fortalecer la articulación entre las entidades públicas prestadoras de servicios básicos y el sistema de justicia, principalmente mediante protocolos especializados, capacitación del personal y aplicación de criterios con enfoque de género. Si bien una de las entrevistadas señala la existencia de mecanismos internos de actuación institucional, las demás evidencian que persisten limitaciones relacionadas con la falta de verificación previa, desconocimiento de situaciones de violencia y ausencia de procedimientos uniformes para prevenir posibles afectaciones.

Desde el ámbito jurídico, los resultados permiten identificar una insuficiente aplicación del principio de debida diligencia institucional, debido que entidades no cuentan con herramientas para detectar riesgos antes de ejecutar decisiones administrativas. Por ello, las respuestas obtenidas respaldan la necesidad de implementar mecanismos de prevención y verificación que permitan identificar cuándo una solicitud administrativa relacionada con servicios básicos puede estar siendo utilizada como una forma de violencia contra mujeres víctimas de violencia doméstica, garantizando así una protección efectiva de sus derechos fundamentales.

Tabla 12. Tabulación de Entrevista a Jueces

Preguntas	Dra. Sandra Elizabeth Gómez Navas	Dra. Tania María Haro Figueroa	Dra. Eva del Rocío Nuñez
1.- En su criterio, ¿qué vacíos institucionales o administrativos podrían facilitar que una persona agresora utilice trámites relacionados con servicios básicos para generar perjuicios indirectos a la víctima?	El principal vacío institucional no se encuentra en la falta de normativa, sino en el desconocimiento y la limitada aplicación de las medidas de protección existentes. Además, la falta de capacitación y difusión sobre violencia patrimonial, psicológica y mecanismos de protección puede permitir que procedimientos administrativos sean utilizados para afectar a las víctimas. Por ello, considera necesario fortalecer la coordinación entre las entidades de protección y las instituciones de servicios básicos para prevenir estas situaciones.	El problema principal no se encuentra en el procedimiento administrativo de los servicios básicos, debido a que estos funcionan bajo requisitos establecidos como la titularidad del servicio y el cumplimiento de pagos. Considera que la verdadera falencia está en la falta de coordinación institucional para proteger a las víctimas de violencia doméstica. Explica que, cuando una persona agresora solicita la suspensión de un servicio que está a su nombre, puede generarse una afectación hacia la víctima porque las entidades prestadoras no necesariamente conocen el contexto de violencia existente. En este sentido, sostiene que debe existir una articulación entre las instituciones encargadas de brindar protección y las empresas de servicios básicos para evitar que una actuación administrativa legítima sea utilizada como un mecanismo de afectación indirecta	Uno de los principales vacíos se encuentra en la titularidad del servicio, debido a que las empresas públicas generalmente actúan conforme a la persona que consta como titular del contrato o del inmueble. Explica que cuando la víctima no figura como titular del servicio, existe la posibilidad de que otra persona pueda solicitar la suspensión del mismo sin que necesariamente se analice el contexto familiar o de violencia existente. Considera que esta situación puede generar afectaciones indirectas a la víctima, aunque también aclara que debe existir un equilibrio para evitar un uso indebido de los procedimientos administrativos por parte de cualquier persona. Para la entrevistada, el problema surge cuando las entidades se limitan a verificar requisitos formales y no consideran las circunstancias particulares del caso. Actualmente no existe una coordinación
2.- Desde una perspectiva de protección integral, ¿estima que existe una adecuada coordinación entre las entidades públicas y el sistema judicial para prevenir actos de revictimización en contextos de violencia doméstica?	No existe una adecuada coordinación entre las entidades públicas y el sistema judicial, debido a la falta de comunicación y articulación institucional. Señala que esta deficiencia puede dificultar una respuesta integral frente a casos de violencia doméstica, generando riesgos de revictimización al no existir un trabajo conjunto entre las instituciones encargadas de proteger a las víctimas.	Actualmente no existe una coordinación suficiente entre las entidades públicas y el sistema judicial para prevenir este tipo de afectaciones. Aunque, existen mecanismos de protección dentro del sistema de justicia y medidas destinadas a proteger a las víctimas, falta una conexión directa con las empresas encargadas de servicios básicos. No existe un sistema de comunicación o red institucional que permita que las empresas de agua, electricidad o telecomunicaciones conozcan cuándo una persona cuenta con medidas de protección por violencia doméstica. Para la jueza, esta falta de coordinación genera que las instituciones actúen de manera separada y limita la	integral entre las entidades públicas prestadoras de servicios básicos y el sistema judicial. Señala que existe una red de protección vinculada principalmente con instituciones como Fiscalía, unidades judiciales, juntas de protección de derechos y otras entidades relacionadas con atención a víctimas; sin embargo, las empresas encargadas de servicios básicos como electricidad, agua potable o telecomunicaciones no forman parte activa de esta articulación institucional. En su criterio, esta falta de conexión limita la posibilidad de prevenir afectaciones indirectas y dificulta que las instituciones

		aplicación efectiva de una protección integral hacia la víctima.	actúen de manera conjunta frente a situaciones donde una decisión administrativa pueda generar consecuencias para una víctima de violencia doméstica.
3.- ¿Qué mecanismos considera necesarios para fortalecer la protección de mujeres en situación de violencia frente a posibles usos indebidos de procedimientos administrativos en entidades públicas?	Uno de los mecanismos necesarios para fortalecer la protección de las víctimas consiste en realizar una revisión constante de las medidas de protección adoptadas, verificando su aplicación y pertinencia dentro de cada caso. Asimismo, considera importante analizar la posibilidad de revocar o modificar dichas medidas cuando las circunstancias lo requieran, con el fin de garantizar una protección adecuada y evitar posibles afectaciones derivadas de procedimientos administrativos.	Hay necesidad de implementar un protocolo emergente de protección para garantizar la continuidad de los servicios básicos cuando una mujer se encuentra en situación de violencia, incluso cuando dichos servicios no estén registrados a su nombre. Explica que el mecanismo debería permitir que, al momento de otorgarse medidas de protección, exista una comunicación con las entidades prestadoras para que estas puedan analizar previamente cualquier solicitud de suspensión o retiro del servicio. Además, plantea la necesidad de una coordinación con instituciones como Fiscalía, unidades judiciales, tenencias políticas y otros organismos de protección, junto con la intervención de áreas sociales que permitan valorar la situación económica y familiar de la víctima.	Hay necesidad de generar espacios de coordinación institucional en los que participen las entidades relacionadas con servicios básicos, con la finalidad de analizar sus reglamentos y establecer posibles reformas o mecanismos de protección. Señala que es importante crear mesas de trabajo donde intervengan estos actores para identificar cuáles serían las medidas adecuadas que deberían aplicarse dentro de las empresas públicas. Además, menciona que existe desconocimiento desde el ámbito judicial respecto de la normativa interna que regula cada servicio público, por lo que resulta necesario fortalecer el diálogo entre jueces, instituciones públicas y entidades prestadoras de servicios para establecer medidas más adecuadas de protección.
4.- ¿Considera que la normativa vigente permite garantizar una protección efectiva frente a este tipo de afectaciones indirectas, o identifica limitaciones en su aplicación práctica?	Existen limitaciones en la aplicación práctica de la normativa vigente, debido a que las formas de violencia evolucionan constantemente, mientras que las normas no siempre avanzan al mismo ritmo para responder a nuevas realidades. Aunque, existe un marco legal de protección, resulta necesario impulsar reformas que permitan adaptar la normativa a las actuales formas de afectación hacia las víctimas y garantizar una protección más efectiva frente a posibles vulneraciones de derechos.	La normativa existente reconoce la violencia económica y patrimonial dentro del contexto de violencia contra la mujer y permite establecer mecanismos de protección; sin embargo, identifica limitaciones en su aplicación práctica. Señala que la principal dificultad radica en la falta de coordinación institucional y en la inexistencia de protocolos específicos que permitan actuar frente a casos donde los servicios básicos pueden convertirse en un medio de afectación. Para la jueza, aunque existe una base normativa de protección, esta requiere herramientas prácticas que permitan aplicarla de manera efectiva en situaciones concretas.	Existen limitaciones en la aplicación práctica de la normativa, debido a que la ley establece parámetros generales de protección, pero no regula específicamente todos los escenarios que pueden presentarse en relación con los servicios básicos. Explica que la suspensión de un servicio no siempre está relacionada con violencia doméstica, ya que también puede producirse por incumplimiento de pagos u otras circunstancias comunes. Por ello, considera que debe existir una valoración adecuada de cada situación para evitar que, bajo la protección de una persona víctima de violencia, también puedan generarse afectaciones injustificadas hacia terceros.

			En consecuencia, sostiene que se requiere establecer criterios claros que permitan diferenciar cada caso.
5.- Desde su experiencia profesional, ¿qué reformas o medidas recomendaría implementar para evitar que los procedimientos administrativos sean utilizados como instrumentos de violencia o vulneración de derechos?	Es necesario implementar reformas y actualizar la normativa vigente, debido a que las disposiciones actuales no siempre responden a las nuevas realidades de la violencia. Además de los cambios legales, es fundamental fortalecer la difusión de las normas y medidas de protección entre las autoridades encargadas de su aplicación, con el objetivo de garantizar una actuación institucional adecuada y evitar que los procedimientos administrativos sean utilizados como mecanismos de vulneración de derechos.	Propone la creación de un sistema de alerta y coordinación inmediata entre las instituciones de justicia y las entidades prestadoras de servicios básicos. Explica que cuando una víctima presenta una denuncia y recibe medidas de protección debería activarse una comunicación hacia las empresas de agua, luz o telefonía para advertir que existe una situación de vulnerabilidad y evitar la interrupción del servicio sin una valoración previa. Asimismo, considera necesario que las empresas cuenten con protocolos de actuación emergente y personal especializado, como trabajadores sociales, que puedan verificar la situación económica y familiar antes de adoptar decisiones administrativas. También plantea que debe analizarse la posibilidad de cambios de titularidad cuando corresponda, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y la protección de la víctima.	Implementar nuevas políticas públicas desde las instituciones del Estado que regulen estas situaciones específicas. Explica que cuando un agresor deja de cumplir con el pago de servicios básicos y la víctima permanece en el domicilio, la suspensión del servicio puede convertirse en una forma de afectación adicional. Por ello, plantea la necesidad de mecanismos que permitan mantener la continuidad del servicio mientras se analiza la situación, evitando que la víctima quede perjudicada por decisiones administrativas derivadas del accionar del agresor. Sin embargo, también señala la importancia de establecer límites para evitar abusos de la normativa y garantizar una protección equilibrada entre las partes involucradas.

Elaborado por: Elaboración Propia

Análisis de preguntas a base a Jueces Especializados en la Unidad de Violencia contra la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar.

En el presente cuadro se evidencian que existe una preocupación común respecto a la protección de mujeres en situación de violencia frente a posibles afectaciones derivadas de procedimientos administrativos relacionados con servicios básicos. Sin embargo, en cada entrevista se identifica diferentes causas del problema. Por un lado, se señala que el principal vacío se encuentra en la falta de articulación entre las entidades públicas y el sistema judicial, debido a que las empresas de servicios básicos actúan principalmente bajo criterios administrativos como la titularidad del servicio, sin considerar siempre el contexto de violencia existente. Por otra parte, coincide en la necesidad de fortalecer la coordinación institucional, destacando que la ausencia de comunicación entre las entidades de protección y las empresas públicas limita la prevención de actos de revictimización y dificulta una respuesta integral hacia las víctimas.

Se centra su análisis en que el problema no radica necesariamente en la inexistencia de normativa, sino en el desconocimiento, falta de difusión y aplicación efectiva de las medidas de protección. La cual dos de las entrevistas enfatizan en la necesidad de crear mecanismos de coordinación y protocolos entre instituciones, y una de ellas resalta la importancia de actualizar la normativa conforme evolucionan las formas de violencia y fortalecer la capacitación de las autoridades. En conjunto, las entrevistas permiten identificar que la principal dificultad se encuentra en la falta de mecanismos prácticos de verificación, comunicación institucional y aplicación efectiva de las medidas de protección, lo que puede permitir que determinados procedimientos administrativos sean utilizados indirectamente para generar afectaciones a mujeres víctimas de violencia doméstica.

Tabla 13. Tabulación de Entrevistas a Entidades Públicas

Preguntas	EMAPA	EEASA	CNT
1. Como representante y administrativo de su entidad: ¿se contemplan mecanismos que permitan identificar, si la persona solicitante podría estar utilizando dichos trámites con la finalidad de generar perjuicios a una posible víctima de violencia, especialmente en contextos de relaciones conflictivas o de agresión?	Cuando existe una alerta o indicio de vulnerabilidad, la institución puede realizar una valoración psicosocial para identificar el contexto de la solicitud y determinar si existe una situación de riesgo o afectación hacia una. Mediante la intervención conjunta de psicología, trabajo social y asesoría jurídica, se analiza el trasfondo de ciertos casos para verificar si existen circunstancias de vulnerabilidad que deban ser consideradas antes de adoptar una decisión administrativa. Asimismo, se procura orientar a las personas involucradas y derivarlas a las instituciones competentes cuando se identifican posibles situaciones de violencia.	La empresa identifica este tipo de situaciones mediante inspecciones en sitio. Cuando se solicita el retiro de un medidor o la suspensión de un servicio, se verifica si el inmueble continúa habitado y quiénes residen en él, si durante la inspección se detecta que existen personas viviendo en el lugar, especialmente mujeres, menores de edad, adultos mayores u otras personas vulnerables, la empresa analiza el caso con mayor profundidad y puede negar la solicitud cuando advierte que el trámite pretende generar una afectación a terceros o vulnerar derechos.	La entidad cuenta con procedimientos internos para la atención de solicitudes relacionadas con los servicios, donde se consulta al usuario el motivo por el cual desea retirar o suspender el servicio. Además, cuando una persona solicita la baja, se realiza una verificación mediante llamadas y consultas al titular de la cuenta; sin embargo, explica que la institución no puede profundizar en situaciones personales o familiares debido a la protección de datos y privacidad de los usuarios. Menciona que el titular del servicio es quien puede solicitar el retiro, por lo que resulta complejo identificar si detrás de la solicitud existe una intención de afectar a otra persona.
2. ¿Qué existen protocolos en su institución para evitar que los trámites relacionados a los servicios básicos (ya sea su suspensión, su cambio de titularidad o sus restricciones) sean utilizados como instrumentos de afectación o vulneración de derechos en contra de personas en situación de violencia doméstica?	La entrevistada manifiesta que la institución cuenta con un protocolo interno de prevención y erradicación de la discriminación, violencia y acoso laboral, elaborado en cumplimiento de acuerdos ministeriales emitidos por el Ministerio del Trabajo. Este protocolo permite identificar situaciones de violencia, brindar atención psicológica inicial, mantener la confidencialidad de la información y canalizar los casos hacia las áreas correspondientes. Además, existen rutas de actuación para orientar a las personas hacia organismos de protección como Fiscalía, Junta Cantonal y otras instituciones competentes.	la institución no cuenta con un protocolo formal o escrito específicamente dirigido a casos de violencia doméstica o violencia de género relacionados con trámites administrativos. El personal realiza verificaciones previas, revisa el historial de consumo, efectúa inspecciones en sitio y analiza las circunstancias del caso antes de ejecutar determinadas solicitudes. Además, menciona que la institución ha recibido capacitaciones relacionadas con violencia y protección de derechos, aunque estas no se encuentran plasmadas en un procedimiento interno específico.	Los procedimientos se desarrollan conforme a la normativa aplicable, mediante procesos de notificación al usuario cuando existen valores pendientes o solicitudes relacionadas con la suspensión del servicio. Existen mecanismos administrativos para la baja del servicio, cobro de valores adeudados y comunicación previa con el cliente. No hay la existencia de un protocolo específico orientado a identificar situaciones de violencia doméstica o prevenir que un trámite administrativo sea utilizado para afectar a una víctima.

3. Desde su experiencia: ¿Puede describir si en la institución, existen protocolos o lineamientos específicos orientados a la verificación de solicitudes administrativas, cuando estas se relacionan con situaciones de violencia doméstica, y de qué manera se aplican en la práctica?	Cuando se detecta una posible situación de violencia, se activa el protocolo interno de prevención y erradicación de la violencia, el cual contempla acciones de prevención, identificación, atención y seguimiento. Explica que se realizan procesos de sensibilización, capacitaciones y monitoreo para detectar posibles casos de violencia, mientras que en situaciones concretas se brinda acompañamiento psicológico, orientación legal y seguimiento posterior. La institución procura actuar de manera preventiva antes de que la situación genere mayores afectaciones.	No existen lineamientos escritos específicos; sin embargo, en la práctica la empresa aplica criterios de protección cuando identifica posibles vulneraciones de derechos. En los casos detectados, la institución responde se niega la solicitud presentada por el usuario cuando considera que esta puede afectar a una persona vulnerable. Se sustenta sus decisiones en la normativa vigente, en criterios constitucionales y en precedentes judiciales relacionados con la protección de derechos fundamentales.	No cuenta con un procedimiento específico destinado a investigar o verificar situaciones de violencia doméstica relacionadas con solicitudes administrativas. La actuación se limita a consultar el motivo de la solicitud y seguir los procedimientos internos establecidos, pero no puede realizar una investigación profunda sobre las circunstancias familiares o personales del usuario debido a límites relacionados con la privacidad y protección de información. La verificación se centra principalmente en el titular del servicio y en los requisitos administrativos correspondientes.
4. ¿Existen criterios técnicos para impedir y/o proteger las víctimas de violencia de género, cuando están afectadas a partir de los trámites realizados por los victimarios, solo con el fin de afectar y perjudicar a dichas víctimas?	No se posee información específica sobre los criterios jurídicos o técnicos aplicados en estos casos, dicha información corresponde principalmente al área jurídica de la institución. Sin embargo, desde el área psicosocial se realiza acompañamiento, valoración de riesgos y seguimiento cuando se identifican posibles situaciones de violencia o vulnerabilidad, se colabora con las áreas competentes para la atención del caso.	La principal medida de protección consiste en no retirar el medidor ni suspender el servicio cuando se verifica que el inmueble continúa habitado por personas que podrían resultar afectadas. La empresa procura evitar la vulneración de derechos y, cuando identifica estas situaciones, otorga facilidades para que los usuarios regularicen sus obligaciones antes de proceder con medidas más drásticas. La suspensión definitiva, únicamente procede en los casos previstos por la normativa, especialmente cuando existen incumplimientos prolongados de pago.	No existen criterios técnicos específicos enfocados en casos de violencia de género. La institución realiza consultas al titular del servicio sobre la razón de la solicitud de retiro y mantiene comunicación para conocer el motivo del trámite; sin embargo, el titular no necesariamente informa si existe un conflicto familiar o una intención de afectar a otra persona. La empresa no puede ingresar en asuntos personales debido a la protección de datos y porque la solicitud corresponde al titular registrado del servicio.
5. Desde su experiencia profesional, ¿considera que los procedimientos administrativos actuales garantizan una adecuada protección a las víctimas de violencia doméstica, o identifica vacíos institucionales que permitan que presuntos agresores generen un	El cumplimiento de los requisitos legales, es necesario analizar el contexto social y humano de cada situación. La institución procura actuar como un mecanismo de apoyo y verificación para identificar condiciones de vulnerabilidad antes de que el caso sea tratado exclusivamente desde una perspectiva legal. Se realizan seguimientos posteriores para verificar la situación de las personas involucradas y evitar que decisiones administrativas	Existen vacíos institucionales relacionados con la protección frente a distintas formas de violencia, tanto dentro como fuera de las instituciones. Aunque reconoce que la empresa procura evitar vulneraciones mediante verificaciones e inspecciones, señala que no existe un protocolo específico que regule de manera detallada estas situaciones. La protección depende en gran medida del análisis que realizan los funcionarios frente a cada caso concreto y del apoyo que reciben por parte del	Es importante considerar que los procedimientos administrativos se aplican conforme a la normativa y a las obligaciones institucionales, pero se tiene limitaciones para identificar situaciones internas de violencia doméstica cuando el titular del servicio solicita la suspensión, la empresa no puede conocer si existe una afectación hacia otra persona porque el solicitante no expone necesariamente esa información y la institución no puede investigar más allá por motivos de privacidad y protección de datos. Si hay un vacío relacionado con la falta de

perjuicio al realizar un trámite o una solicitud?	puedan generar afectaciones injustificadas a quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. Toman do en cuenta que esto no se aplica en todos los casos solo en caso que te detente violencia.	área jurídica y de otras entidades de protección.	mecanismos específicos que permitan detectar contextos de violencia antes de ejecutar determinadas solicitudes administrativas.
--	---	---	---

Fuente: Elaboración propia

Análisis de preguntas a base las Entidades Públicas de Servicios básicos

Las entrevistas realizadas a las entidades públicas evidencian que existe coincidencia entre CNT y EEASA, al reconocer que no cuentan con protocolos específicos orientados a identificar si una solicitud administrativa, presentada por un usuario que podría estar siendo utilizada para generar perjuicios a una víctima de violencia doméstica. Ambas instituciones señalan que sus actuaciones se fundamentan principalmente en el cumplimiento de requisitos administrativos y legales; sin embargo, EEASA manifiesta que, a través de inspecciones en sitio y la verificación de las condiciones del inmueble, ha logrado detectar casos en los que se pretendía utilizar el retiro del servicio para afectar a mujeres y menores de edad, procediendo a negar dichas solicitudes. Por su parte, CNT reconoce que las limitaciones relacionadas con la privacidad de los usuarios dificultan identificar este tipo de situaciones, evidenciando la ausencia de mecanismos específicos de verificación.

Respecto de EMAPA, su respuesta se enfoca principalmente en protocolos internos relacionados con la prevención de la violencia, discriminación y acoso laboral dentro de la institución, así como en la atención psicosocial de personas en situación de vulnerabilidad. No obstante, dicho enfoque no responde de manera directa a la problemática analizada en la presente investigación, el objeto de estudio se relaciona con el uso de procedimientos administrativos por parte de presuntos agresores para generar afectaciones indirectas a víctimas de violencia doméstica durante la gestión de servicios básicos. A pesar de ello, resulta relevante que la institución destaque la importancia de realizar valoraciones psicosociales y analizar contextos de vulnerabilidad antes de adoptar determinadas decisiones. En conjunto, las entrevistas permiten identificar que las entidades públicas carecen de protocolos específicos y uniformes para abordar esta problemática, lo que evidencia la necesidad de implementar mecanismos de verificación y coordinación institucional que permitan prevenir posibles afectaciones a mujeres en situación de violencia doméstica.

3.2 Análisis general de resultados

Las políticas de protección frente a la violencia doméstica, se evidencia la existencia de importantes limitaciones institucionales para garantizar una protección efectiva en la articulación entre los mecanismos de protección judicial y la actuación administrativa de las entidades públicas prestadoras de servicios básicos. Si bien el ordenamiento jurídico reconoce medidas destinadas a salvaguardar la integridad física psicológica, económica y patrimonial de la víctima, dichas garantías no siempre se proyecta de manera efectiva hacia los procedimientos administrativos que pueden incidir directamente en sus condiciones de vida, esta situación genera espacio de vulnerabilidad que pueden ser utilizados para producir afectaciones indirectas mediante solicitudes relacionadas con la suspensión, restricción o modificación de servicios básicos.

En este sentido, se implementó una metodología cualitativa, obtenida en la exploración bibliográfica y es análisis sobre estudio de sentencia relevantes sobre las políticas de protección por parte de las entidades públicas de servicios básicos. Esta perspectiva, nos lleva más allá de una simple investigación, si no, a realizar un análisis exhaustivo si las entidades cuentan con un protocolo en caso de violencia, porque no hablamos de violencia directa, sino de un tipo de violencia indirecta en lo cual los presuntos agresores utilizan estas herramientas para causar afectación, indirecta a víctimas de violencia doméstica.

Se entrevistó a las 3 entidades públicas de servicios básicos, por lo que se analiza las políticas de protección en caso de violencia doméstica por entidades públicas de servicios básicos, lo que evidencia que la actuación de las entidades públicas continúa desarrollándose, en gran medida, bajo parámetros administrativos y procedimentales, priorizando requisitos formales como la titularidad del servicio, el cumplimiento de obligaciones contractuales o la legitimación para solicitar determinados trámites, sin que exista una verificación integral que permita identificar posibles contextos de violencia patrimonial o económica detrás de las solicitudes presentadas. Esta situación genera un espacio de riesgo institucional en el que decisiones aparentemente legítimas

pueden producir consecuencias que afectan el acceso de las víctimas a servicios esenciales para una vida digna o sus derechos fundamentales.

Sin embargo, corrobora, con las sentencias analizadas en las cuales se establece la obligación de las entidades públicas de adoptar medidas de prevención, monitoreo y protección reforzada frente a personas en situación de vulnerabilidad sustentada en la debida diligencia y prevención de los derechos en las instituciones. En consecuencia, se advierte una brecha entre los estándares jurídicos de protección establecidos por la doctrina y la jurisprudencia, y la actuación institucional actualmente desarrollada por las entidades públicas de servicios básicos, situación que justifica la necesidad de implementar mecanismos específicos de protección y atención diferenciada para las víctimas.

Se diagnostica, con respecto, a los protocolos de víctimas de violencia doméstica que afecta a los servicios básicos, que las entidades carecen, en su mayoría, de instrumentos específicos orientados a la atención diferenciada de este grupo de atención prioritaria, se evidencia la existencia de una respuesta institucional insuficiente para garantizar una protección efectiva de los derechos de las víctimas. Además, las entrevistas a las mismas entidades de servicios básicos recalcar en las palabras no difíciles de entender que *“no tienen protocolos para atención es esto casos, y en el caso de CNY tienen limiten por en cuanto a, la protección de datos personales”*. Este resultado se encuentra en concordancia con los criterios expuestos por los abogados expertos entrevistados, quienes coinciden en señalar que las entidades públicas carecen de protocolos específicos y mecanismos de actuación que permitan identificar oportunamente situaciones de violencia doméstica durante la tramitación de procedimientos administrativos relacionados con servicios básicos. Dicha situación limita la capacidad institucional para adoptar medidas preventivas y genera el riesgo de que actuaciones aparentemente regulares puedan ser utilizadas como instrumentos de afectación contra las víctimas, profundizando escenarios de vulnerabilidad y dependencia.

También guardan relación con la doctrina analizada, particularmente con los planteamientos de Bodelón, Naredo y Casas, quienes sostienen que las deficiencias estructurales de los sistemas institucionales constituyen una barrera para el acceso efectivo a mecanismos de tutela y protección de derechos. De igual forma, los estándares desarrollados por la Corte Constitucional establecen la obligación de las entidades públicas de actuar bajo criterios de prevención, monitoreo y debida diligencia frente a personas en situación de vulnerabilidad. Sin embargo, las opiniones de los profesionales entrevistados reflejan que, en la práctica, no existe una articulación efectiva entre las entidades prestadoras de servicios básicos y los mecanismos de protección de víctimas de violencia doméstica, evidenciando una brecha entre las obligaciones jurídicas de protección reforzada y la realidad institucional

Respecto a la determinación de los criterios utilizados por las entidades públicas para el reconocimiento de la autenticidad de una situación de violencia doméstica en la gestión de servicios básicos, los resultados obtenidos evidencian la inexistencia de parámetros institucionales uniformes que permitan identificar y verificar de manera objetiva estas situaciones. Este hallazgo guarda relación con los criterios expuestos por los abogados expertos entrevistados, quienes coinciden en señalar que las entidades públicas, en la mayoría de los casos, limitan su actuación a la revisión de requisitos administrativos generales, sin contar con mecanismos específicos para constatar contextos de violencia doméstica o valorar el riesgo en que se encuentran las víctimas.

Esta situación resulta preocupante, debido a que no realizan ninguna verificación especial y aplican el trámite normal, entonces únicamente la instituciones aplican el cumplimiento de requisitos administrativos ordinarios puesto que impide la adopción de medidas oportunas de protección y reduce la capacidad institucional para prevenir posibles vulneraciones de derechos. Asimismo, la doctrina sostiene que la ausencia de mecanismos de identificación de situaciones de vulnerabilidad favorece la reproducción de desigualdades estructurales, mientras que la jurisprudencia constitucional exige a las entidades públicas actuar bajo criterios de prevención y debida diligencia reforzada.

En consecuencia, se determina que las entidades prestadoras de servicios básicos carecen de criterios técnicos y jurídicos suficientemente desarrollados para reconocer la autenticidad de una situación de violencia doméstica, evidenciándose la necesidad de implementar mecanismos de verificación institucional que permitan garantizar una protección efectiva de los derechos de las víctimas. Por lo que, surge la necesidad de implementar protocolos especializados que permitan una actuación diferenciada, oportuna y coordinada frente a situaciones que puedan comprometer los derechos de las víctimas.

Los resultados obtenidos a lo largo de la investigación permiten evidenciar que las entidades públicas de servicios básicos carecen de protocolos especializados para la atención de víctimas de violencia doméstica, no cuentan con criterios uniformes para verificar la autenticidad de estas situaciones y presentan limitaciones en la coordinación interinstitucional con los organismos encargados de la protección de derechos.

Esta realidad contrasta con los estándares de debida diligencia y protección reforzada desarrollados por la Corte Constitucional y los instrumentos internacionales de derechos humanos, los cuales exigen la adopción de medidas oportunas para prevenir situaciones de revictimización. En este contexto, y considerando las problemáticas identificadas mediante el análisis doctrinario, jurisprudencial y empírico, se determina la necesidad de diseñar un protocolo de atención que permita orientar la actuación de las entidades públicas de servicios básicos frente a usuarias víctimas de violencia doméstica, garantizando una respuesta institucional articulada, preventiva y respetuosa de sus derechos fundamentales

Propuesta de Protocolo

Justificación de Propuesta

La presente propuesta de protocolo de atención surge como respuesta a las falencias identificadas durante el desarrollo de la investigación, relacionadas con la inexistencia de mecanismos institucionales especializados para la atención de víctimas de violencia doméstica dentro de las entidades públicas de servicios básicos. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar la ausencia de protocolos específicos, criterios uniformes de verificación y procedimientos diferenciados que permitan reconocer oportunamente situaciones de violencia y adoptar medidas de protección adecuadas. Esta problemática adquiere especial relevancia si se considera que la prestación de servicios básicos se encuentra directamente vinculada con la garantía de derechos fundamentales como la vida digna, la integridad personal, la igualdad y el acceso efectivo a la protección estatal.

Fundamentación

Desde el ámbito jurídico, la propuesta encuentra sustento en:

En el ámbito internacional, la protección de los servicios básicos encuentra sustento en la Observación General No. 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, la cual reconoce que el derecho humano al agua es indispensable para una vida digna y constituye un requisito previo para el ejercicio de otros derechos humanos.

De igual forma, la Resolución 64/292 de la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoce el acceso al agua potable y al saneamiento como derechos humanos esenciales para el pleno disfrute de la vida. Estos estándares internacionales permiten considerar a los servicios básicos como elementos indispensables para la protección de la dignidad humana, especialmente respecto de personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, como las víctimas de violencia doméstica.

Constitución de la República del Ecuador, particularmente en los artículos 11 numeral 9, 35, 66 y 85, que imponen al Estado y a todas sus instituciones el deber de respetar, proteger y garantizar los derechos de las personas, especialmente de quienes pertenecen a grupos de atención prioritaria.

De igual manera, el artículo 314 de la Constitución establece la responsabilidad estatal en la prestación continua y eficiente de los servicios públicos, obligación que debe ejecutarse bajo un enfoque de protección reforzada cuando existan situaciones de vulnerabilidad.

Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres dispone la obligación de las instituciones públicas de adoptar medidas de prevención, atención, protección y reparación integral frente a hechos de violencia, mientras que el Código Orgánico Integral Penal, en sus artículos 155 al 159, reconoce la violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar como una conducta que genera responsabilidades jurídicas y exige la adopción de medidas de protección oportunas.

En este contexto, y en concordancia con los estándares desarrollados por la Sentencia No. 1141-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador, se justifica la implementación de un protocolo institucional que permita fortalecer la actuación de las entidades públicas de servicios básicos frente a usuarias víctimas de violencia doméstica, garantizando una respuesta integral, coordinada y acorde con los principios constitucionales de protección de derechos.

Objetivo del protocolo

Establecer lineamientos y procedimientos de actuación para las entidades públicas de servicios básicos, orientados a la identificación, verificación, atención y protección de personas usuarias víctimas de violencia doméstica, garantizando la aplicación de medidas oportunas de protección, la prevención de situaciones de revictimización y la coordinación interinstitucional necesaria para salvaguardar sus derechos fundamentales, de conformidad con la Constitución

de la República del Ecuador, la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, el Código Orgánico Integral Penal y los estándares desarrollados por la Corte Constitucional del Ecuador.

Ámbito de Aplicación

El presente protocolo será aplicable a las entidades públicas encargadas de la prestación y administración de servicios básicos, tales como agua potable, energía eléctrica, saneamiento y telecomunicaciones, cuando en el ejercicio de sus competencias conozcan solicitudes, trámites o procedimientos administrativos que puedan estar relacionados con situaciones de violencia doméstica. Su aplicación se dirigirá especialmente a los casos en los cuales existan indicios razonables de que dichos procedimientos están siendo utilizados por presuntos agresores como mecanismos indirectos de control, presión, intimidación, afectación patrimonial o vulneración de derechos contra mujeres o miembros del núcleo familiar que ostenten la calidad de personas usuarias de estos servicios.

Asimismo, este protocolo será de observancia obligatoria para los servidores públicos que intervengan en la recepción, análisis, resolución y ejecución de procedimientos administrativos vinculados a servicios básicos, quienes deberán actuar bajo los principios de debida diligencia, protección reforzada, prevención, no revictimización, interés superior de la víctima y enfoque de género. Su finalidad será garantizar que las actuaciones administrativas no se conviertan en instrumentos que faciliten, reproduzcan o agraven situaciones de violencia doméstica, promoviendo una actuación institucional coordinada con las autoridades competentes para la protección efectiva de los derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y el Código Orgánico Integral Penal.

Principio

Se fundamenta en los principios constitucionales y legales destinados a garantizar la protección integral de las víctimas de violencia doméstica, conforme a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, el Código Orgánico Integral Penal y la jurisprudencia constitucional:

En primer lugar, se aplicará el principio de debida diligencia, que obliga a las entidades públicas a adoptar medidas oportunas, eficaces y razonables para prevenir posibles vulneraciones de derechos y actuar de manera inmediata frente a situaciones que evidencien riesgo para la víctima.

En segundo lugar, regirá el principio de protección reforzada, mediante el cual se reconoce que las víctimas de violencia doméstica constituyen un grupo que requiere una atención prioritaria por parte del Estado, en observancia de lo dispuesto en el artículo 35 de la Constitución.

En tercer lugar, se observa los principios de igualdad y no discriminación, pro persona y autonomía, reconocidos en el artículo 8 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, orientados a garantizar una respuesta estatal efectiva frente a situaciones de violencia.

Cuarto lugar, se aplicará el enfoque de género previsto en el artículo 7 de la referida ley, el cual permite comprender las relaciones estructurales de desigualdad que afectan a las mujeres y facilita la identificación de situaciones de vulnerabilidad dentro de los procedimientos administrativos vinculados a los servicios básicos.

Quinto lugar, se observa las obligaciones estatales establecidas en el artículo 5 de la misma normativa, las entidades públicas deberán adoptar medidas oportunas de prevención, atención y protección que eviten la revictimización y garanticen el pleno ejercicio de los derechos de las víctimas.

Sexto lugar, el principio de no revictimización, fundamentándolo en el artículo 15 numeral 2 de la Ley, que establece este principio dentro del Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Séptimo lugar, el principio de tutela judicial efectiva y debida diligencia, fundamentado en el artículo 2 del Código Orgánico Integral Penal, el cual dispone que en materia penal se aplicarán los principios de tutela judicial efectiva y debida diligencia con la finalidad de garantizar la reparación integral de las víctimas y prevenir la impunidad. Este principio obliga a las entidades públicas a actuar de manera oportuna y diligente cuando existan indicios de que una persona usuaria se encuentra en una situación de violencia doméstica.

Octavo lugar, el principio de protección especial a las víctimas, fundamentado en el artículo 11 numeral 4 del Código Orgánico Integral Penal, que reconoce el derecho de las víctimas a recibir protección especial, garantizando su intimidad, seguridad personal y la de sus familiares. Este principio exige que las entidades prestadoras de servicios básicos adopten medidas orientadas a evitar nuevas afectaciones derivadas de actuaciones administrativas.

Noveno lugar, el principio de no revictimización, fundamentado en el artículo 11 numeral 5 del Código Orgánico Integral Penal, que reconoce el derecho de las víctimas a no ser revictimizadas y a ser protegidas frente a cualquier forma de amenaza o intimidación. Su aplicación implica que los procedimientos administrativos no deben generar nuevas cargas, riesgos o afectaciones para las personas que se encuentran en situación de violencia doméstica.

Décimo lugar, el principio de igualdad y protección reforzada, fundamentado en el artículo 5 numeral 5 del Código Orgánico Integral Penal, el cual establece la obligación de proteger especialmente a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad. Este principio justifica la adopción de medidas diferenciadas cuando las usuarias de servicios básicos sean víctimas de violencia doméstica y requieran una protección institucional reforzada.

Décimo primer lugar, el principio de dignidad humana, previsto en el artículo 4 del Código Orgánico Integral Penal, que reconoce a todas las personas como titulares de derechos y exige que toda actuación estatal se desarrolle con respeto a su dignidad. En el contexto de este protocolo, este principio impide que las entidades públicas adopten decisiones administrativas que desconozcan la condición de vulnerabilidad de las víctimas o contribuyan a profundizar situaciones de violencia.

Décimo segundo lugar, el principio de reparación integral y garantía de no repetición, fundamentado en el artículo 11 numeral 2 del Código Orgánico Integral Penal, que reconoce el derecho de las víctimas a la reparación integral y a la adopción de medidas que eviten la repetición de los hechos que vulneraron sus derechos. Este principio orienta a las entidades públicas a implementar acciones preventivas que impidan que los procedimientos administrativos sean utilizados como mecanismos indirectos de violencia o control contra las víctimas.

Finalmente, todas las actuaciones desarrolladas en virtud de este protocolo se regirán por el principio de tutela judicial efectiva reconocido en el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador, así como por el deber estatal de protección reforzada previsto en el artículo 35 ibidem, garantizando que las decisiones administrativas adoptadas por las entidades prestadoras de servicios básicos contribuyan a la protección integral de las víctimas y no generen nuevas afectaciones a sus derechos fundamentales debido a que las víctimas de violencia domestica son reconocida como grupo de atención prioritaria. Y Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Procedimiento de actuación

- **Fase 1**

Recepción de la solicitud y recisión preliminar de requisitos

Cuando una persona solicite un trámite relacionado con la instalación, suspensión, reconexión, cambio de titularidad, modificación de datos

contractuales o cualquier otro procedimiento que pueda generar efectos sobre la prestación de un servicio básico, la entidad pública deberá realizar una revisión preliminar de la documentación presentada con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos establecidos para el trámite solicitado.

Una vez constatado el cumplimiento de los requisitos mínimos, la entidad informará al solicitante a través de correo electrónico que, previo a la emisión de una resolución administrativa, se efectuará una verificación en sitio destinada a constatar la realidad material relacionada con el servicio objeto del trámite. Esta actuación tendrá como finalidad verificar la ocupación efectiva del inmueble, la existencia de personas que pudieran resultar afectadas por la decisión administrativa, la presencia de grupos de atención prioritaria y cualquier circunstancia relevante para la correcta motivación del acto administrativo. La notificación de esta diligencia deberá realizarse de manera clara y oportuna, garantizando la transparencia del procedimiento y el respeto a los derechos de las personas involucradas.

La revisión preliminar y la programación de la verificación en sitio constituyen mecanismos de prevención orientados a evitar que las decisiones administrativas se adopten únicamente sobre la base de documentación formal, permitiendo a la entidad contar con elementos objetivos que sustenten la resolución del trámite y reduzcan el riesgo de afectaciones a personas que pudieran encontrarse en condiciones de vulnerabilidad.

- **Fase 2**

Verificación en sitio

Una vez admitida la solicitud y programada la diligencia correspondiente, la entidad pública deberá realizar una verificación en sitio mediante personal autorizado, con la finalidad de constatar las condiciones reales del inmueble y recopilar información relevante para la resolución del trámite administrativo. Durante la diligencia se verificará la ocupación efectiva del inmueble, la

existencia de personas que habiten en el lugar, la presencia de grupos de atención prioritaria establecidas en el art. 35 de la Constitución, la condición de las instalaciones relacionadas con el servicio básico y cualquier otra circunstancia que pueda incidir en la decisión administrativa.

La información obtenida deberá ser incorporada en un informe técnico debidamente motivado, en el que se detallen:

Los hallazgos constatados durante la inspección y / o las posibles afectaciones que podrían generarse como consecuencia del trámite solicitado.

}

Cuando de la verificación se adviertan indicios de vulnerabilidad, conflicto familiar o posibles situaciones de violencia doméstica que puedan afectar a las personas usuarias, la entidad deberá dejar constancia de tales circunstancias para su valoración dentro del procedimiento administrativo.

La verificación en sitio que sustente la realidad material de los hechos y no exclusivamente en la documentación presentada por el solicitante, fortaleciendo así la motivación del acto administrativo y la protección efectiva de los derechos de las personas involucradas.

- **Fase 3**

Activación de medidas de protección administrativa.

1. Concluida la verificación en sitio y emitido el informe técnico correspondiente, la entidad pública procederá a valorar la información recopilada para determinar la viabilidad del trámite solicitado.

- 1.1 Cuando de la inspección se constate que la solicitud no genera afectaciones a terceros ni evidencia situaciones de vulnerabilidad que puedan comprometer derechos fundamentales, la entidad continuará con el procedimiento administrativo ordinario y resolverá motivadamente la aprobación del trámite solicitado, ya sea suspensión, reconexión, cambio

de titularidad, modificación de datos contractuales o cualquier otro relacionado con la prestación del servicio básico.

2. Por el contrario, cuando durante la verificación se identifiquen indicios razonables de posibles afectaciones a personas usuarias o presuntas situaciones de violencia doméstica relacionadas con el trámite solicitado:

- La entidad deberá incorporar tales hallazgos en el informe técnico correspondiente y remitirlo a la autoridad competente para su conocimiento, investigación y eventual adopción de medidas de protección.
- De manera simultánea, la entidad podrá suspender temporalmente la resolución del trámite cuando su ejecución inmediata pueda generar una afectación a los derechos de la persona usuaria, hasta que la autoridad competente emita el pronunciamiento correspondiente.
- Tendrá como finalidad prevenir posibles vulneraciones de derechos, garantizar la protección integral de las víctimas y asegurar que los procedimientos administrativos no sean utilizados como mecanismos indirectos de violencia, control o afectación.
- **Fase 4**

Coordinación interinstitucional

Cuando de la verificación en sitio o del análisis del expediente se identifiquen indicios de una posible situación de violencia doméstica o vulneración de derechos, la entidad pública deberá remitir el informe técnico correspondiente a las autoridades competentes y coordinar las acciones necesarias con las instituciones que integran el sistema de protección, con la finalidad de garantizar

una respuesta oportuna y evitar que los procedimientos administrativos relacionados con los servicios básicos sean utilizados como mecanismos de control, presión o afectación contra las víctimas. Esta coordinación deberá desarrollarse bajo los principios de debida diligencia, protección integral y no revictimización, priorizando en todo momento la protección de los derechos de las personas usuarias.

- **Fase 5**

Resolución motivada al caso

Una vez concluida la revisión documental, la verificación en sitio, y de ser el caso, el análisis de la información remitida por las autoridades competentes, la entidad pública emitirá una resolución administrativa, debidamente, motivada respecto al trámite solicitado.

Cuando de la valoración integral del expediente se determine que el trámite solicitado no genera afectaciones a terceros ni vulnera derechos constitucionales, la entidad procederá con su aprobación conforme a la normativa vigente.

Si se verifica que la ejecución del trámite podría ocasionar una afectación a personas usuarias, especialmente en contextos relacionados con violencia doméstica o situaciones de vulnerabilidad, la entidad deberá negar motivadamente la solicitud o disponer las medidas administrativas necesarias para salvaguardar los derechos involucrados.

La resolución deberá ser notificada a las partes interesadas y formar parte del expediente administrativo correspondiente, garantizando la transparencia, seguridad jurídica y tutela efectiva de derechos.

- **Fase 6**

Seguimiento y monitoreo del caso

Una vez emitida la resolución administrativa, la entidad pública deberá realizar el seguimiento y monitoreo de los casos en los que se hayan identificado situaciones de vulnerabilidad o posibles contextos de violencia doméstica, con la finalidad de verificar que la decisión adoptada no genere afectaciones a los derechos de las personas usuarias. Para ello, podrá mantener coordinación con las autoridades competentes y registrar las actuaciones realizadas dentro del expediente administrativo, garantizando la confidencialidad de la información y promoviendo la prevención de nuevas situaciones de riesgo o revictimización.

Criterios de identificación de riesgo

Entre estos criterios se encuentran:

- La oposición de una persona que habita el inmueble respecto del trámite solicitado;
- La existencia de grupos de atención prioritaria en el domicilio;
- inconsistencias entre la información proporcionada por el solicitante y la constatada durante la verificación en sitio;
- La existencia de conflictos familiares relacionados con la ocupación del inmueble;
- La presentación reiterada de solicitudes de suspensión, cambio de titularidad o modificación del servicio sobre un mismo bien inmueble;
- y cualquier otra circunstancia que permita presumir que el procedimiento administrativo podría generar una afectación a terceros.

La identificación de estos criterios no implicará el reconocimiento de una situación de violencia doméstica, sino únicamente la activación de mecanismos administrativos de prevención y verificación dentro de las competencias de la entidad.

Medidas administrativas de protección

Cuando durante el procedimiento administrativo se identifiquen criterios de alerta o posibles afectaciones a los derechos de las personas usuarias, la entidad pública podrá adoptar medidas administrativas preventivas dentro del ámbito de sus competencias, tales como:

- La suspensión temporal del trámite hasta la obtención de información adicional.
- La realización de una nueva verificación en sitio,
- La elaboración de informes técnicos complementarios,
- La solicitud de documentación adicional relacionada con la ocupación o uso del inmueble y;
- La remisión de información a las autoridades competentes cuando se adviertan situaciones que requieran su intervención.

Responsable de la aplicación de protocolo

La aplicación del presente protocolo corresponderá a los servidores públicos que intervengan en la gestión de los trámites administrativos relacionados con la prestación de servicios básicos. La recepción y revisión inicial de la solicitud estará a cargo de la unidad de atención al usuario; la verificación en sitio será realizada por el personal técnico designado por la entidad; la elaboración de informes corresponderá a las áreas técnicas competentes; y la resolución final del trámite será emitida por la autoridad administrativa facultada para ello. Cada servidor público deberá actuar conforme a los principios de legalidad, debida diligencia, objetividad y protección de derechos, dentro de las competencias atribuidas por la normativa vigente.

Disposición final

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo serán aplicadas por las entidades públicas prestadoras de servicios básicos en observancia de los

principios de protección integral, debida diligencia, prevención, no revictimización y tutela efectiva de derechos. Su interpretación deberá realizarse conforme a la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, el Código Orgánico Integral Penal y la jurisprudencia constitucional vigente, priorizando en todo momento la protección de las personas usuarias que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

CONCLUSIONES

- Se analizó las políticas de protección en caso de violencia doméstica aplicadas por entidades públicas de servicios básicos, concluyendo que las instituciones no cuentan con políticas específicas orientadas a prevenir o identificar situaciones de violencia doméstica que puedan afectar a personas usuarias durante la gestión de servicios básicos.
- Se diagnosticó los protocolos de atención especial brindados por las entidades públicas a víctimas de violencia doméstica, demostrando que la mayoría de estas instituciones carecen de protocolos especializados que permitan una atención diferenciada y una actuación preventiva frente a posibles escenarios de vulneración de derechos.
- Se determinó los criterios utilizados por las entidades públicas para el reconocimiento de la autenticidad de una situación de violencia en la gestión de servicios básicos, concluyendo que las instituciones no disponen de criterios uniformes ni mecanismos específicos de verificación, limitando su actuación al cumplimiento de requisitos administrativos generales.
- Se elaboró una propuesta de protocolo de atención para víctimas de violencia doméstica determinadas como usuarias en los casos descritos en la Sentencia No. 1141-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador, incorporando mecanismos de verificación en sitio, identificación de criterios de alerta y medidas administrativas preventivas destinadas a evitar que los procedimientos relacionados con servicios básicos sean utilizados como mecanismos indirectos de afectación contra las víctimas.

RECOMENDACIÓN

- A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda fortalecer la coordinación entre las entidades públicas prestadoras de servicios básicos y las instituciones que integran el Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, mediante mecanismos de comunicación y alerta que permitan identificar oportunamente posibles situaciones de violencia doméstica y prevenir que los procedimientos administrativos sean utilizados como mecanismos indirectos de afectación contra las víctimas.
- A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda la creación de un sistema de coordinación interinstitucional para la protección de víctimas de violencia doméstica que permita la articulación entre las entidades encargadas de la protección de derechos y las instituciones prestadoras de servicios básicos. Dicho sistema podría activarse una vez que una autoridad competente verifique la existencia de indicios de violencia doméstica, permitiendo que la información relevante sea comunicada oportunamente a las entidades públicas involucradas, con la finalidad de prevenir que los procedimientos administrativos relacionados con servicios básicos sean utilizados como mecanismos indirectos de control, presión o afectación contra las víctimas. De esta manera, se fortalecería la prevención de riesgos y la protección integral de derechos mediante una actuación coordinada y oportuna del Estado.
- Con base en los criterios expuestos por los profesionales entrevistados durante la investigación, se recomienda desarrollar programas permanentes de capacitación y sensibilización dirigidos a servidores públicos de las entidades prestadoras de servicios básicos, miembros de la Policía Nacional, tenientes políticos, personal de atención ciudadana y demás autoridades que intervienen en la atención inicial de posibles víctimas de violencia doméstica. Asimismo, se recomienda promover campañas informativas dirigidas a la ciudadanía sobre las formas de

violencia indirecta, los mecanismos de protección existentes y las rutas de atención disponibles, con el propósito de fortalecer la prevención, identificación y atención oportuna de estas situaciones.

- Asimismo, se recomienda el análisis de los mecanismos de articulación entre el sistema de protección de víctimas y los procedimientos administrativos desarrollados por las entidades públicas, con el propósito de identificar herramientas jurídicas que permitan fortalecer la prevención de la violencia indirecta en el ámbito institucional. Este enfoque contribuiría al desarrollo de estudios interdisciplinarios entre la protección de derechos, la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos, ampliando las estrategias de prevención y atención frente a nuevas formas de afectación derivadas de contextos de violencia doméstica.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguiñaga, L. R. (2025). "Primeros respondientes. *PARTIDO ACCIÓN NACIONAL*, 28.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321687617_El_proyecto_de_investigacion
- Asamblea Nacional. (2017, 7 de julio). Código Orgánico Administrativo. Registro Oficial Suplemento No. 31. Art. 67
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008. Art.314
- Ley Orgánica de Empresas Públicas [LOEP]. (2009). Registro Oficial Suplemento 48 del 16-oct-2009. Última modificación: 10-ene-2020.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Registro Oficial Suplemento 180
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres*. Registro Oficial Suplemento 175 de 05 de febrero de 2018. Ecuador.
- Bogdan, S. J. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*:. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_los_m%C3%A9todos_cualitativos/EQanW4hLHQgC?hl=en&gbpv=1&dq=Taylor+Bogdan+m%C3%A9todos+cualitativos+pdf%E2%80%9D&printsec=frontcover
- Briones, G. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES). Obtenido de https://pdf-drive.to/dl/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-en-las-ciencias-sociales-0?utm_source=chatgpt.com

Calle, F. T. (2017). Las Empresas Públicas en el Ecuador. En F. T. CALLE, *Las Empresas Públicas en el Ecuador* (pág. 196). Quito: Universidad de Cuenca Dirección de Publicaciones de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales.

Castillo, J. R. (2020). La acción de protección en el Ecuador: sus orígenes. *Dialnet*, 393.

CEDAW. (1979). Naciones Unidas. (1979). Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Obtenido de Recuperado de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

CEDAW. (1979). *OHCHR*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>.

Corte Constitucional del Ecuador. (2025). *Sentencia No. 1141-19-JP/25*. Juez ponente: Richard Ortiz Ortiz. 14 de enero de 2025. Obtenido de file:///C:/Users/HP%202024/Documents/OCTAVO%20SEMESTRE/DISE%C3%91O%20Y%20EVALUAC%20DE%20PROYECTOS%20-%20P12753-TE%C3%93RICO-PRACTICO/Corte-Constitucional-1141-19-JP25.pdf

Corte Constitucional del Ecuador. (2025). *Sentencia No. 4642-22-JP/25*. Juez ponente: Hernán Salgado Pesantes. 18 de julio del 2021. Obtenido de file:///C:/Users/HP%202024/Documents/OCTAVO%20SEMESTRE/DISE%C3%91O%20Y%20EVALUAC%20DE%20PROYECTOS%20-%20P12753-TE%C3%93RICO-PRACTICO/Corte-Constitucional-1141-19-JP25.pdf

Corte Constitucional del Ecuador. (2025). *Sentencia 4642-22-JP/25*. Juez ponente: Jhoel Escudero Soliz. 11 de septiembre del 2025. Obtenido de file:///C:/Users/HP%202024/Documents/OCTAVO%20SEMESTRE/DISE%C3%91O%20Y%20EVALUAC%20DE%20PROYECTOS%20-

%20P12753-TE%C3%93RICO-PRACTICO/Corte-Constitucional-1141-19-JP25.pdf

Copyright. (2026). *Diccionario Etimologico de Chile*. Obtenido de Diccionario Etimologico de Chile:

[https://etimologias.dechile.net/?potable#:~:text=El%20agua%20potable%20es%20la,\(potoman%C3%ADa\).&text=Si%20no%20puedes%20leer%20el,o%20si%20encuentras%20alg%C3%BAn%20error.](https://etimologias.dechile.net/?potable#:~:text=El%20agua%20potable%20es%20la,(potoman%C3%ADa).&text=Si%20no%20puedes%20leer%20el,o%20si%20encuentras%20alg%C3%BAn%20error.)

Cusack, R. J. (2010). Estereotipos de género. En *Perspectivas Legales Transnacionales. Profamilia*. (pág. (pág. 25).). Obtenido de <https://clacaidigital.info/bitstream/handle/123456789/1939/estereotipos-de-genero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferrajoli, L. (2016). *Derecho y razón: Teoría del garantismo penal*. Mexico : Facultad de Derecho, UNAM.

Gladys Patricia Guevara Alban, A. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigacion y el Conocimiento*, 166-167.

Hernández Sampieri & Mendoza. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Hernández Sampieri, R. &. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Obtenido de https://www.academia.edu/41981529/Metodologia_de_la_investigacion_Hernandez_Sampieri

Hernández Sampieri, R. F. (2014). Metodología de la investigación. Obtenido de https://www.academia.edu/38927320/Metodologia_de_la_Investigacion_Hernandez_Sampieri

Hidalgo, K. &. (2009). *Aplicación de las técnicas de muestreo en los negocios y la industria. Ingeniería Industrial*.

- IDH, C. (2009). *Caso Gonzales Y Otras(Campo Algodoreno) vs. Mexico*.
https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_205_esp.pdf.
- integral, E. c. (1994). *Convencion Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Vioenvia Contra la Mujer (Convencion de Belem Do Para)*.
 Obtenido de Departametno de Dderecho Internacional OEA.
- Jaén., U. d. (s.f). Metodología cualitativa. Obtenido de
https://web.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html
- Jaramillo-Bolívar, C. D., & Canaval-Erazo, G. E. (2020). Violencia de género: Un análisis evolutivo del concepto. *Scielo*. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000200178
- María Naredo Molero, G. C. (2014). La utilización del sistema de justicia penal por parte de mujeres que enfrentan la violencia de género en España. En *Violencia de Genero y las Repuestas a los Sistemas Penales* (pág. 10). Obtenido de
<https://www.edicionesdidot.com/sitio/uploads/archivos/20210727-050246.pdf>
- Montejo, A. F. (2022). *Cuando el Género Suena, Cambios Trae: Metodología (actualizada) para el análisis desde la perspectiva feminista de género del fenómeno legal*. Salvador: Cuarta EdicionISBN 978-9968-892-35-3.
 Obtenido de
https://www.iepcgro.mx/principal/uploads/igualdad/cendoc/cuando_genero_suena_cambios_trae.pdf
- Moreno, S., & Almario, W. (2020). Control de gestión para la sostenibilidad corporativa caso Cooperativa Multiactiva Crucial. *Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Contaduría Pública,*.
- Moreno, S., & Williams, A. (2020). Control de gestion para la sostenibilidad caso Cooperativo Multiantiva Crucial. *Para garantizar la validez y representatividad de los hallazgos de la investigación, la selección de la población objetivo, así como los criterios de selección de la muestra, son*

cruciales. Al preguntar: "¿Quién es parte de la realidad que investigo?",
al.

Olga Paola Verdesoto Vélez, L. F. (2025). Violencia de género, y las respuestas del sistema penal en Ecuador. *Revista de Investigacion en Ciencias Juridicas*.

ONU. (1975). Informe de la Conferencia Mundial del Año Internacional de la Mujer., (págs. 9-59). Mexico.

ONU. (1975). *Informe de la Conferencia Mundial del año Internacional de la Mujer*. Mexico.

(OEA), O. d. (1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer*. Obtenido de (Convención de Belém do Pará). : Recuperado de <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

Ribeiro, G. A. (2020). El Derecho al Agua y su Proteccion en el Contexto de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Scielo*.

Rios, L. y. (1997). Género y Feminismo. En D. h. Democracia.

Rojas, J. B. (2008). Violencia Doméstica. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v25n2/3739.pdf>

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigacion*. Caracas: Panamericana.

Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Santamaria, R. A. (2012). Los derechos y sus garantías: ensayos críticos. En *Corte Constitucional del Ecuador para el Período de Transición*. Quito.

Soma, A. (2015). Indodruccion del derecho comparado. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.

Unidas, O. d. (2013). Declaración y programa de acción de Viena: 20 años trabajando por tus derechos. 1993 Conferencia mundial de derechos humanos / aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos et 25 de junio de 1993. *Ginebra: Naciones Unidas, 2013*.

ANEXOS

ANEXO 1: Oficios a las entidades públicas de servicios básicos

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | **AMBATO** | ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES | CARRERA DE DERECHO

Ambato, 2 de junio de 2025
ECN-CD-004-2025

Doctora
María Verónica Altán Buenafu
DIRECTORA PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE TUNGURAHUA
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo en nombre de la Carrera de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato (PUCEA). Desempeño el mayor de los éxitos en las delicadas funciones que acabadamente lidera en beneficio de la administración de justicia de nuestra provincia.

El motivo del presente, es poner en su conocimiento que nuestros estudiantes de la carrera de Derecho se encuentran desarrollando sus trabajos de titulación. Por ello, de la manera más comedida, solicito a usted se sirva brindar la apertura institucional y la respectiva autorización para que los estudiantes de nuestra Carrera puedan realizar entrevistas estructuradas a los jueces de las distintas unidades judiciales de la provincia de Tungurahua.

Cabe indicar que los estudiantes, están sujetos a sus disposiciones para coordinar dichas entrevistas, en los días y horas dispuestos.

DETALLE DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN:

Nombre del Estudiante	Tema de Investigación Académica	Nombre de la o el Juez a Entrevistar	Unidad Judicial / Despacho
Ana Cristina Caiza Rojas	Imprescriptibilidad de la prescripción de los documentos públicos en Ecuador	• Dr. José Luis López Enríquez • Dr. Juan Antonio García Villacres • Dra. Selvy del Pilar Lozano Segura	Sede Especializada de lo Penal, Penal Militar, Penal Policial y Trámite de la Corte Provincial de Justicia de Tungurahua
Poel Alejandro Salguero León	Responsabilidad Penal de los funcionarios Públicos por la filtración de Datos Personales en Ecuador	• Dr. Giovanni Borge • Dr. Fabián Altamirano • Dr. Cristian Rodríguez	Unidad Judicial Penal - Cantón Ambato
Evelyn Jaime Quisapanza Chacha	Políticas de protección en caso de violencia doméstica, por entidades públicas de servicios básicos	• Dra. Taty Gómez Velasco • Dra. Taty Figueroa Aro • Dra. Eva del Rocío Nuñez • Dra. Lidia Lora • Sra. Montenegro	Unidad Judicial de Violencia Contra la Mujer e Miembro del Núcleo Familiar - Cantón Ambato
Fabian Alejandro Borda Caza	Pena natural aplicada en delitos al sujeto activo de la infracción penal relacionada con el doble juzgamiento	• Dr. Giovanni Borge • Dr. César Chavala Escalante Moreno	Unidad de Garantías Penales de Ambato Unidad Judicial Multicompetente de Pícaro

Oficinista: Jc. Yanetha Sierra y Merys Cordero
Teléfono: 0225 220-4044 Ext. 2222 - 2223 - 2224
Ambato - Ecuador / www.pucac.edu.ec / contacto@pucac.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | **AMBATO** | ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES | CARRERA DE DERECHO

Ambato, 2 de junio de 2025
ECN-CD-005-2025

Dr. Walter Herrera
Dr. Iván Valencia
Dr. Álvaro Andrade

Unidad Judicial Multicompetente del Cantón Pícaro

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Dr. María Fernanda San Lucas
Coordinadora de la Carrera de Derecho
PUCE Ambato

PUCE | AMBATO
COORDINACIÓN
CARRERA DE DERECHO

CONSEJO DE LA JUDICATURA
RECEBIÓ
Presidencia
16.03

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | **AMBATO** | ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES | CARRERA DE DERECHO

Ambato, 3 de junio de 2025
ECN-CD-011-2025

Ingeniero
Fernando Alvarado Calfadi
Gerente de EP-EMAPA
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ambato (PUCE - AMBATO).

El motivo de la presente es solicitar su colaboración en una entrevista a favor de la estudiante Evelyn Jaime Quisapanza Chacha, portadora de la cédula Nro. 3825482026, quien desarrolla su proyecto de titulación: "Políticas de protección en caso de violencia doméstica por entidades públicas de servicios básicos".

El objetivo de la entrevista es recopilar información sobre la existencia, aplicación y efectividad de los protocolos internos o procedimientos implementados por EP - EMAPA para la atención de situaciones de violencia doméstica o basada en género, en el contexto de la prestación de servicios públicos. La información será utilizada exclusivamente con fines académicos, respetando confidencialidad y ética profesional, y contribuirá al análisis crítico del marco institucional de protección de derechos en Ecuador.

Agradezco coordinar la entrevista en la fecha y modalidad que considere conveniente, ya sea presencial o virtual. Puede contactarse al correo: ejquisapanza@puce.edu.ec o al número telefónico 092588867.

Agradezco de antemano su tiempo y disposición.

Atentamente,

Dr. María Fernanda San Lucas
Coordinadora de la Carrera de Derecho
PUCE Ambato

PUCE | AMBATO
COORDINACIÓN
CARRERA DE DERECHO

Oficinista: Jc. Yanetha Sierra y Merys Cordero
Teléfono: 0225 220-4044 Ext. 2222 - 2223 - 2224
Ambato - Ecuador / www.pucac.edu.ec / contacto@pucac.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | **AMBATO** | ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES | CARRERA DE DERECHO

Ambato, 3 de junio de 2025
ECN-CD-009-2025

Ingeniero
Luis Arellano
Gerente de CNT Regional de Tungurahua
Presente.-

De mi consideración:

Recibir un cordial saludo de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ambato (PUCE-AMBATO).

El motivo de la presente es solicitar su colaboración en una entrevista a favor de la estudiante Evelyn Jaime Quisapanza Chacha, portadora de la cédula Nro. 3825482026, quien desarrolla su proyecto de titulación: "Políticas de protección en caso de violencia doméstica por entidades públicas de servicios básicos".

El objetivo de la entrevista es recopilar información sobre la existencia, aplicación y efectividad de los protocolos internos o procedimientos implementados por CNT para la atención de situaciones de violencia doméstica o basada en género, en el contexto de la prestación de servicios públicos. La información será utilizada exclusivamente con fines académicos, respetando confidencialidad y ética profesional, y contribuirá al análisis crítico del marco institucional de protección de derechos en Ecuador.

Agradezco coordinar la entrevista en la fecha y modalidad que considere conveniente, ya sea presencial o virtual. Puede contactarse al correo: ejquisapanza@puce.edu.ec o al número telefónico 092588867.

Agradezco de antemano su tiempo y disposición.

Atentamente,

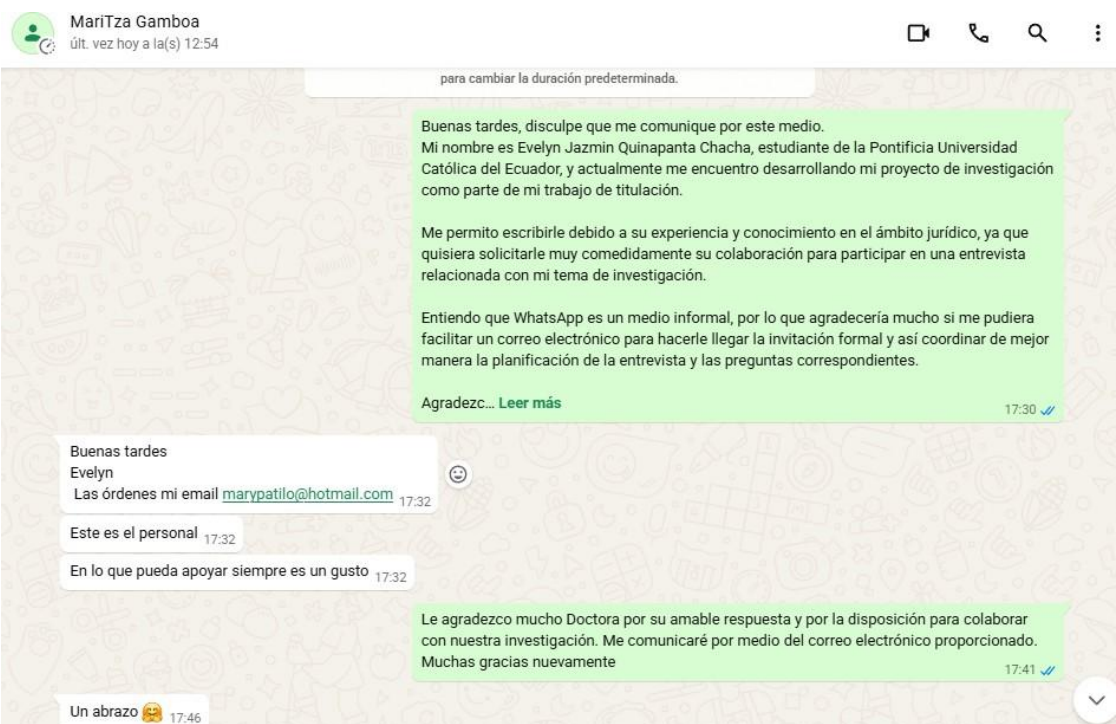
Dr. María Fernanda San Lucas
Coordinadora de la Carrera de Derecho
PUCE Ambato

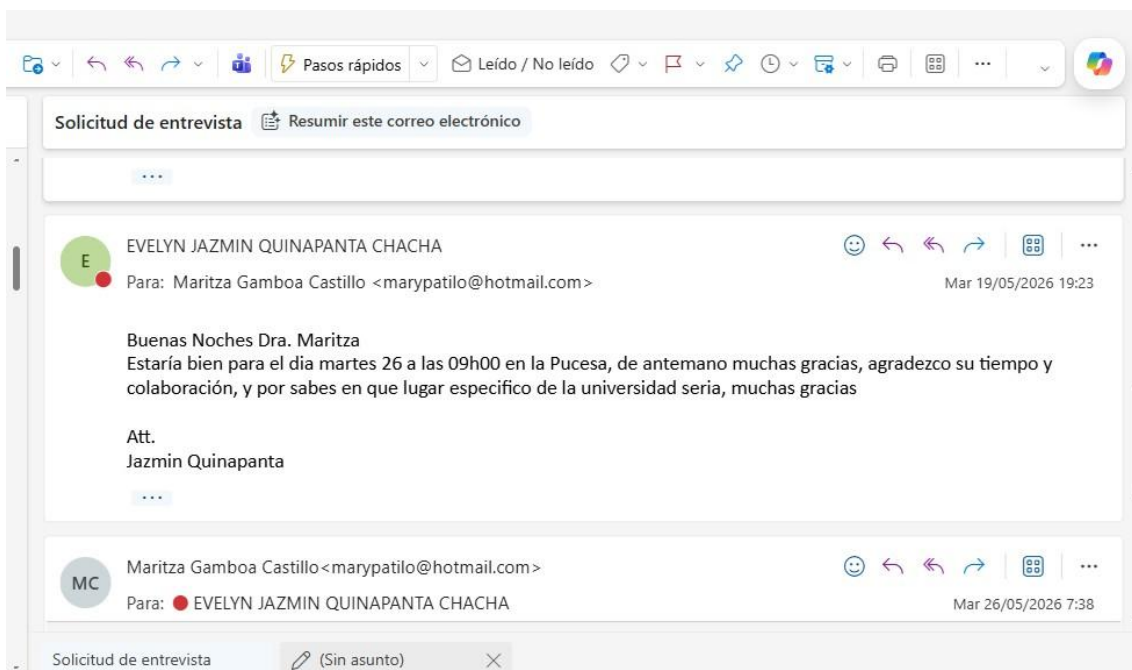
PUCE | AMBATO
COORDINACIÓN
CARRERA DE DERECHO

Oficinista: Jc. Yanetha Sierra y Merys Cordero
Teléfono: 0225 220-4044 Ext. 2222 - 2223 - 2224
Ambato - Ecuador / www.pucac.edu.ec / contacto@pucac.edu.ec

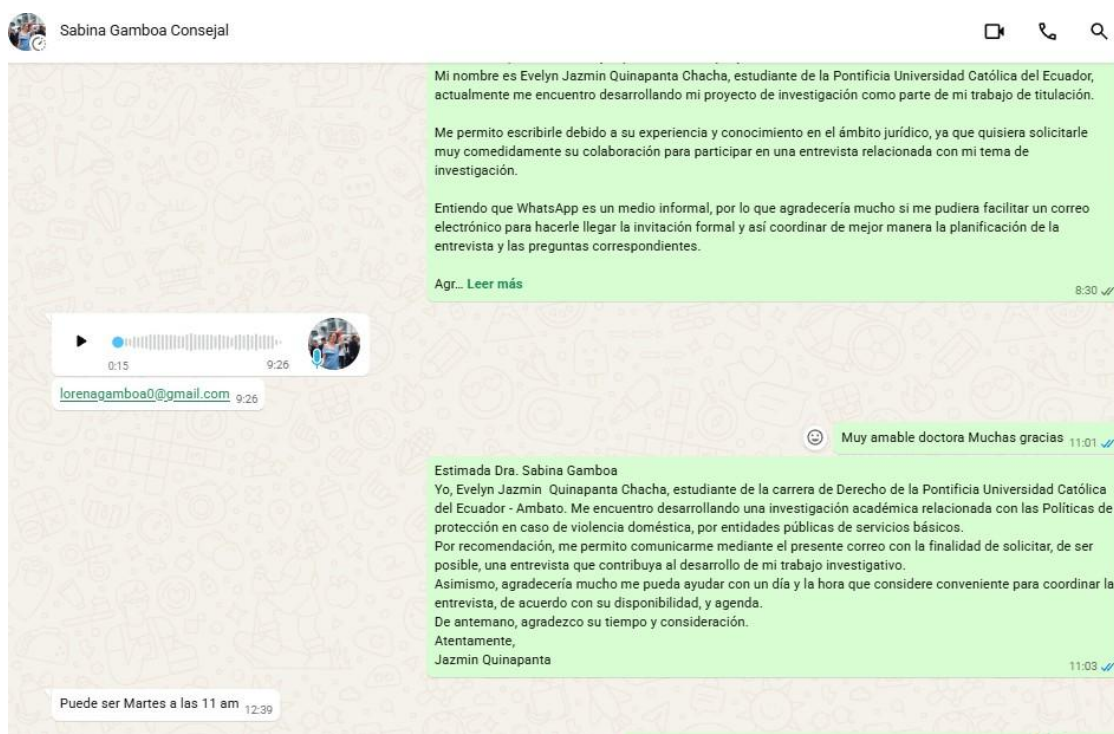


ANEXO 2: Comunicación – Abogada Maritza Gamboa

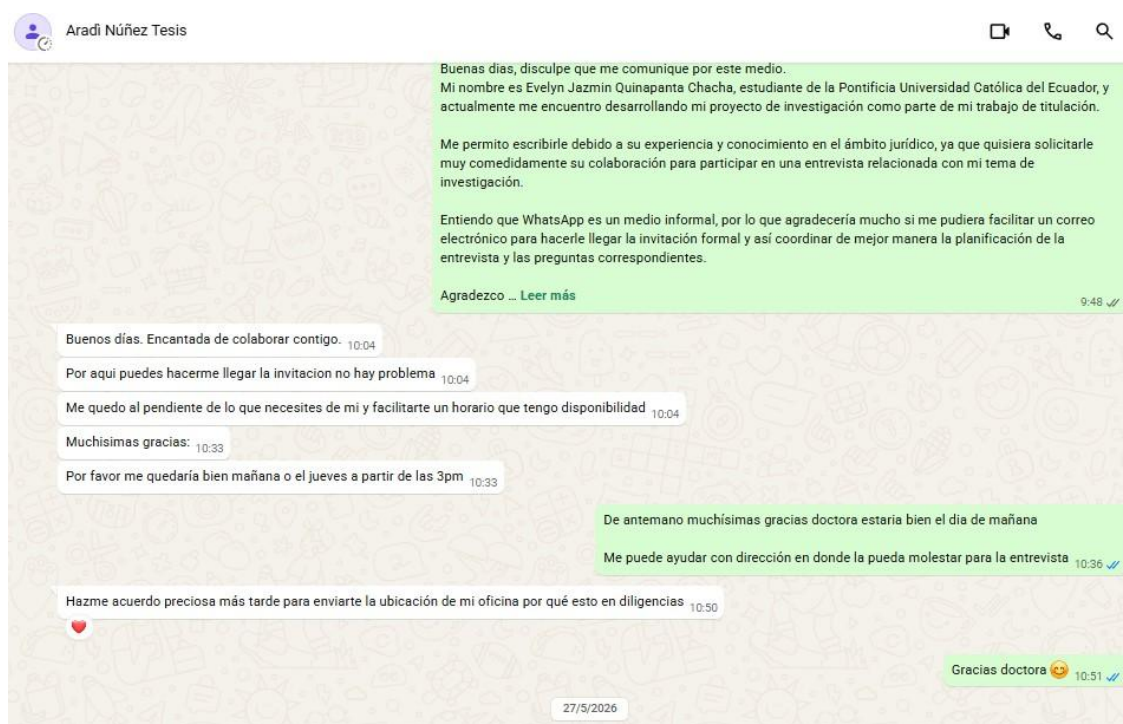




ANEXO 3: Comunicación – Abogada Sabina Gamboa



ANEXO 4: Comunicación – Abogada Arady Nuñez



ANEXO 4: Horario de los Jueces

Evelyn Jazmin Quinapanta Chacha	Políticas de protección en caso de violencia doméstica, por entidades públicas de servicios básicos	Dra. Sandra Elizabeth Gómez Navas	Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer o Miembro del Núcleo Familiar – Ambato	12/06/2026	10:30	PRESENCIAL
		Dra. Tania María Haro Figueroa	Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer o Miembro del Núcleo Familiar – Ambato	12/06/2026	16:00	PRESENCIAL
		Dra. Eva del Rocio Nuñez	Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer o Miembro del Núcleo Familiar – Ambato	12/06/2026	9:00	PRESENCIAL
		Dra. Julissa Lorena Salinas Montenegro	Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer o Miembro del Núcleo Familiar – Ambato	16/06/2026	16:00	PRESENCIAL